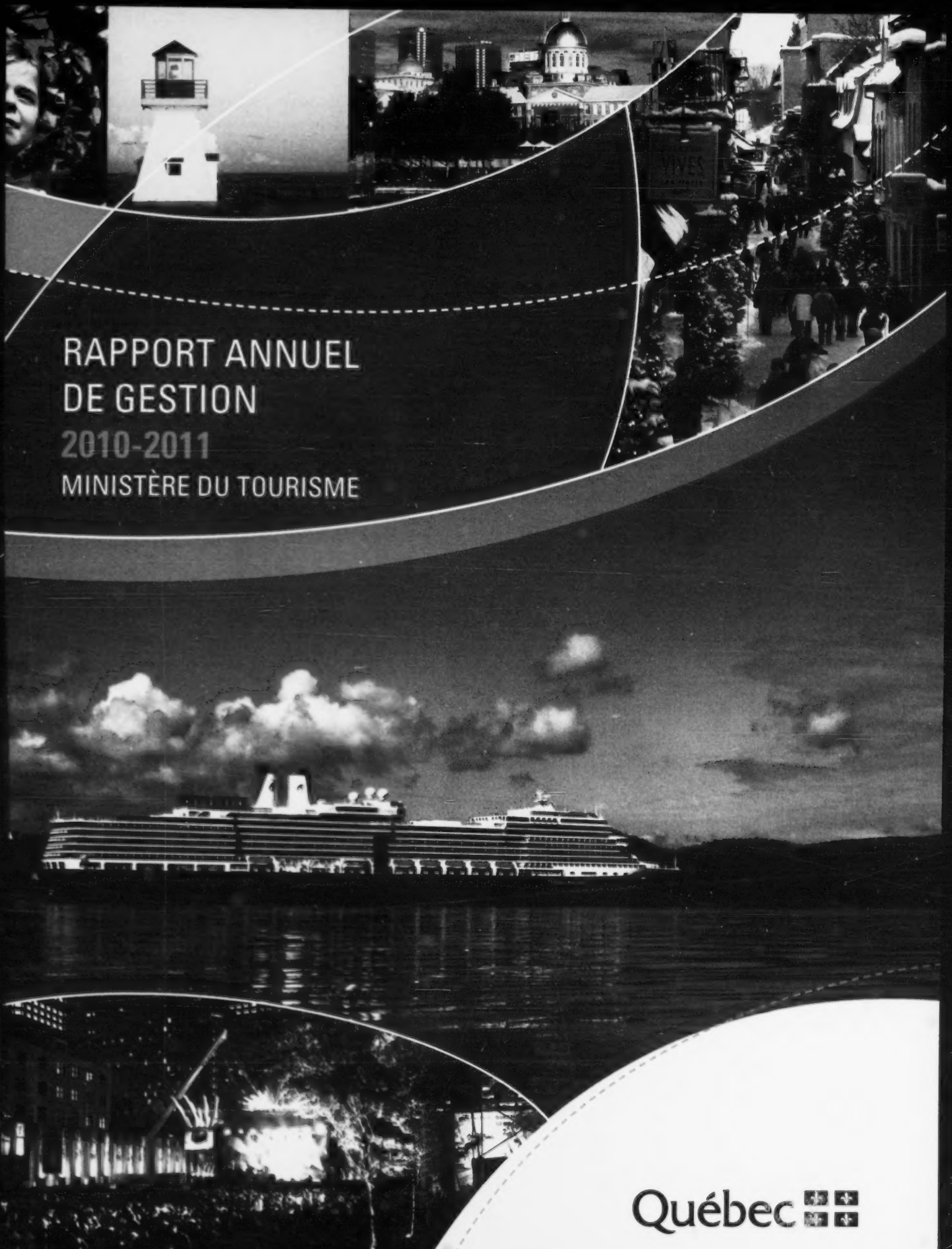


RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010-2011

MINISTÈRE DU TOURISME

Québec

LE CONTENU DE CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉDIGÉ PAR LE PERSONNEL DU MINISTÈRE DU TOURISME. IL EST POSSIBLE DE CONSULTER CE RAPPORT SUR LE SITE WEB DU MINISTÈRE À L'ADRESSE SUIVANTE: www.tourisme.gouv.qc.ca.

L'information contenue dans le présent document peut être reproduite, sauf à des fins commerciales, en tout ou en partie et quel que soit le procédé utilisé, pourvu que le ministère du Tourisme soit mentionné comme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie faite en collaboration avec le ministère du Tourisme ou avec son consentement.

Elle a été imprimée sur du papier Enviro 100, contenant 100% de fibres postconsommation, certifié Choix environnemental.

Crédits photos de la couverture:

Envirofoto:	Mauricie	Sainte-Anne-de-la-Pérade, cueillette de pommes
Robert Baronet:	Gaspésie	Vélo et phare de Carleton
Linda Turgeon:	Montréal	Bassin Bonsecours, Vieux-Port de Montréal
Linda Turgeon:	Québec	Décorations de Noël, Quartier Petit-Champlain, Vieux-Québec
Marc Loiselle:	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Croisières, Eurodam 2
Benoît Cécile:	Montréal	Festival international de jazz de Montréal

Liste des sigles utilisés:
Le ministère du Tourisme: MTO
Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation: MDEIE
Le ministère des Finances: MFQ
Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs: MDDEP
Société immobilière du Québec: SIQ
Associations touristiques régionales: ATR
Associations touristiques régionales associées du Québec: ATRAQ
Associations touristiques sectorielles: ATS

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-550-62324-3 (version imprimée)
ISBN: 978-2-550-62323-6 (version numérique)

© Gouvernement du Québec, 2011

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme pour l'exercice financier 2010-2011, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport rend compte des résultats atteints par le Ministère et de ses principales réalisations, ainsi que des ressources qui ont été utilisées au cours de l'exercice financier 2010-2011.

Je profite de l'occasion pour remercier sincèrement les membres du personnel de leur engagement visant à faire du Québec une destination touristique attrayante et compétitive à l'échelle mondiale et à favoriser la pleine contribution de l'industrie touristique à la création de la richesse.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Nicole Ménard
Québec, septembre 2011

Message de la sous-ministre

Madame Nicole Ménard
Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme pour la période comprise entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011. Il vous est transmis pour que vous le déposiez à l'Assemblée nationale.

Ce document rend compte des résultats obtenus par le Ministère en fonction des objectifs stratégiques définis par ce dernier, du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011, de la Déclaration de services aux citoyens et du Plan d'action de développement durable 2009-2013. Il tient également compte des autres exigences législatives et gouvernementales auxquelles le Ministère est assujetti.

À ce titre, le rapport contient une déclaration de la direction du Ministère portant sur la fiabilité de l'information. De plus, les données ont fait l'objet d'un examen par la responsable de la vérification interne.

Je tiens à remercier les membres du personnel du Ministère, qui ont mis quotidiennement leurs compétences et leurs efforts au service de la promotion du Québec. Ils ont ainsi favorisé l'essor de l'industrie touristique dans une perspective de prospérité économique et de développement durable. Je tiens également à souligner la contribution incontestable de nos partenaires à l'atteinte de nos objectifs.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La sous-ministre,

Suzanne Giguère
Québec, septembre 2011

Déclaration sur la fiabilité des données

Les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 relèvent de la responsabilité de la sous-ministre et des membres de la direction.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2010-2011 du ministère du Tourisme :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Les membres de la direction

Suzanne Giguère
Sous-ministre

François Diguer
Directeur général du développement

Marie-José Thomas
Sous-ministre adjointe à l'accueil
et à l'hébergement touristique

Clémence Verret
Directrice générale de l'administration

Georges Vacher
Sous-ministre adjoint au marketing et aux
clientèles touristiques

David Belgue
Secrétaire

Québec, septembre 2011

Rapport de validation de la vérification interne

Madame Suzanne Giguère
Sous-ministre du Tourisme

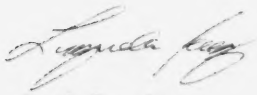
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe II. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du ministère du Tourisme.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe II, nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,



Lynda Roy, CA
Québec, septembre 2011

Table des matières

Introduction **9**

Partie I
Le ministère du Tourisme **11**
1. Mission et fonctions 11
2. Clientèle et partenaires au cœur de l'offre de services 11
3. Environnement et enjeux 11

Partie II
Les résultats **13**
1. Résultats liés au Plan stratégique 2005-2007 13
2. Résultats liés à la Déclaration de services aux citoyens 37

Partie III
L'utilisation des ressources **39**
1. Ressources humaines 39
2. Ressources financières 40
3. Ressources informationnelles 41

Partie IV
Les exigences législatives et gouvernementales **42**
1. Loi sur la fonction publique 42
2. Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre 45
3. Loi sur les établissements d'hébergement touristique 45
4. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 47
5. Politique de financement des services publics 47
6. Politique linguistique 47
7. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 47
8. Demande d'accès aux documents 47
9. Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels 48

Table des matières (suite)

Liste des tableaux

Tableau 1 : Le tourisme au Québec en 2009-2010 12
Tableau 2 : Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent : projets annoncés 23
Tableau 3 : Taxe sur l'hébergement - Historique des revenus nets versés aux ATR 28
Tableau 4 : Ententes de partenariat régional en tourisme au 31 mars 2011 29
Tableau 5 : Statistiques du réseau d'accueil et d'information touristique du ministère du Tourisme 31
Tableau 6 : Niveau de satisfaction relatif aux services de renseignements du ministère du Tourisme 31
Tableau 7 : Raisons des visites aux centres Infotouriste 32
Tableau 8 : Composantes de la banque de données sur les entreprises touristiques du système de gestion de la destination Bonjour Québec 32
Tableau 9 : Nombre de lieux d'accueil et d'information touristique agréés par le ministère du Tourisme, au 31 mars 2011 33
Tableau 10 : Nombre de demandes de signalisation reçues et traitées 34
Tableau 11 : Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique 37
Tableau 12 : Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique 38
Tableau 13 : Résultats relatifs à la gestion des plaintes 38
Tableau 14 : Les dépenses du fonds spécial 41
Tableau 15 : Embauche totale au cours de la période 2010-2011 42
Tableau 16 : Taux d'embauche des groupes cibles 2010-2011 42
Tableau 17 : Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées 42
Tableau 18 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 43
Tableau 19 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégorie d'emplois 43
Tableau 20 : Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi 43
Tableau 21 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier 44
Tableau 22 : Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 44
Tableau 23 : Répartition des établissements d'hébergement touristique par catégorie 46
Tableau 24 : Nombre d'inspections 46
Tableau 25 : Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information 48

Graphique

Graphique 1 : Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois 39

Annexes

Annexe I : Lois et règlements relevant de la responsabilité de la ministre du Tourisme 51
Annexe II : États financiers du Fonds de partenariat touristique 53
Annexe III : Organigramme du ministère du Tourisme 65
Annexe IV : Suivi du plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme 67

Introduction

Le présent rapport annuel de gestion s'inscrit dans le processus de reddition de comptes prévu dans la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Soulignons qu'au cours de la période 2010-2011, en plus des activités régulières découlant de sa mission, le ministère du Tourisme s'est engagé dans la tenue d'événements d'envergure internationale qui ont contribué à faire rayonner le Québec.

Partenariat et concertation

Le renforcement du partenariat et de la concertation a constitué une priorité en 2010-2011 pour le Ministère; il s'est traduit par la réalisation de plusieurs actions.

Un comité mixte constitué de personnes du Ministère et de représentants des associations touristiques régionales (ATR) a été affecté à la révision de la convention de base de partenariat avec les ATR. Cette révision visait la simplification administrative des ententes et l'amorce d'un virage axé sur la performance touristique pour déterminer les nouveaux montants d'aide financière. Cette démarche a permis de convenir de la nouvelle convention triennale 2011-2014.

Une rencontre annuelle de concertation a également été tenue avec les associations touristiques sectorielles pour établir un bilan des ententes et échanger sur les perspectives d'avenir. Les représentants des escales et les principaux partenaires associés à la mise en œuvre de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent se sont réunis afin de dresser un bilan à mi-parcours de l'application de la stratégie et pour échanger sur les enjeux propres à chacune des escales.

Le Ministère a également mis sur pied, au printemps 2010, des « comités de marchés » regroupant différents acteurs de l'industrie touristique québécoise sur les marchés internationaux. Ces comités permettent de partager une vision commune quant aux meilleures stratégies de promotion à adopter de même que d'échanger de l'information, des données et des analyses stratégiques.

Le Ministère a créé un comité interministériel composé des représentants et représentantes des ministères et organismes du gouvernement du Québec qui sont principalement concernés par le tourisme, afin d'intensifier les processus de concertation, de favoriser une vision élargie et d'assurer une plus grande cohérence aux actions de l'État dans ce secteur d'activité économique.

Démarches novatrices en matière de promotion

Dans le cadre des campagnes promotionnelles orchestrées par le Ministère sur le marché américain, le Québec est devenu l'une des premières destinations touristiques à utiliser le code-barres 2D (flashcode).

Le Ministère a également conçu l'outil Web SortiesMétéo et ses applications mobiles pour outils de communication intelligents (iPhone et iPad). Première au Canada et concept unique en son genre, cet outil permet aux utilisateurs d'obtenir une panoplie d'idées de sorties en fonction des prévisions météorologiques.

Le Ministère a étendu son réseau de bureaux de représentation internationale en ouvrant un bureau à Beijing en octobre 2010.

Développement des produits

Afin de définir de meilleures pratiques d'affaires des destinations concurrentes et le renouvellement de l'offre touristique au Québec, le Ministère a entrepris un vaste chantier concernant cinq produits touristiques. Trois d'entre eux ont été rendus publics : le Tourisme nature, le Tourisme autochtone ainsi que les Pourvoiries, chasse et pêche.

Les pistes d'action proposées ont mené à la signature de l'entente Québec Nature entre le Ministère, la Société des établissements de plein air du Québec et Aventure Écotourisme Québec.

PARTIE I

Le ministère du Tourisme

1. Mission et fonctions

La Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) définit la mission ministérielle qui consiste à « soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable ».

La Loi attribue notamment au ministre du Tourisme les fonctions suivantes :

- faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement ainsi que la commercialisation des produits et des expériences touristiques du Québec;
- favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique ainsi que la création de nouvelles expériences touristiques;
- soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques;
- offrir et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.

Les lois et les règlements relevant de la responsabilité du Ministère sont présentés à l'annexe I.

2. Clientèle et partenaires au cœur de l'offre de services

Le Ministère oriente ses services vers la clientèle touristique et les membres de l'industrie touristique.

Il fait la promotion du Québec comme destination touristique à l'étranger et offre gratuitement aux touristes de toute provenance des services de renseignements touristiques et de réservation de produits touristiques.

Afin de favoriser l'éclosion du potentiel touristique québécois, le Ministère entretient des relations de partenariat ou d'affaires avec de nombreux intervenants, dont les associations touristiques régionales (ATR) et les associations touristiques sectorielles (ATS), les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les communautés locales et régionales.

Le Ministère offre à ses partenaires de l'industrie touristique des services spécialisés, tant en matière de commercialisation, de formation, d'accompagnement et de conseil qu'en ce qui concerne les activités réglementaires.

3. Environnement et enjeux

Inégalité de la reprise économique mondiale en 2010

L'année 2010 a été marquée par une reprise économique qui s'est manifestée inégalement dans le monde. En effet, alors que les zones économiques émergentes (Chine, Inde, Asie du Sud et Amérique du Sud) renouaient avec des niveaux de croissance supérieurs à 6 %, les économies industrialisées étaient toujours confrontées à de sérieux problèmes structurels qui ont ralenti considérablement le rythme de leur relance économique. L'Allemagne et le Canada ont été les seuls pays du G7, excepté le Japon, à présenter une croissance de leur PIB réel supérieure à 3,0 %.

La reprise économique a eu des effets positifs sur le tourisme international, et plus précisément sur le nombre des arrivées de touristes internationaux (6,7 %). En fait, toutes les régions du monde ont connu une hausse appréciable du nombre des arrivées internationales. L'augmentation a été particulièrement importante dans les régions de l'Asie et du Pacifique (12,6 %) et des Amériques (7,1 %).

Parmi les sous-régions qui composent les Amériques, l'Amérique du Sud est celle qui a enregistré la plus forte croissance des arrivées internationales (10,7 %). L'Amérique du Nord suit avec une augmentation de 7,2 %, qui s'est principalement concentrée aux États-Unis (10,2 %), le Mexique et le Canada présentant des croissances respectives de 4,4 % et de 2,3 %.

À court terme, on peut prévoir que la croissance touristique mondiale restera incertaine et soumise aux aléas d'une conjoncture économique et politique dominée par les crises politiques qui se produisent dans plusieurs pays arabes, l'effet sur le niveau d'inflation de la remontée spectaculaire du prix du pétrole, les contraintes budgétaires destinées à réduire la dette publique de plusieurs pays, la fluctuation des taux de change, le niveau de chômage élevé qui

sévit dans nombre de pays européens et nord-américains et la forte croissance économique des pays du groupe BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine).

Performance touristique du Québec en 2010

À l'exemple de la plupart des destinations touristiques, le Québec a connu une croissance de ses recettes touristiques en 2010. En effet, selon les estimations du Ministère basées sur les données préliminaires de Statistiques Canada, la performance du tourisme au Québec s'est caractérisée par l'augmentation de 4,6% des recettes touristiques, qui sont passées de 10,392 milliards de dollars en 2009 à 10,870[p] milliards de dollars en 2010.

Cette performance est principalement attribuable aux marchés canadien, américain et québécois qui ont respectivement progressé de plus de 9,3%, 6,7% et 6,2%. Toujours sur la base des données préliminaires de Statistiques Canada, le Ministère prévoit que la croissance des recettes se poursuivra au cours des deux prochaines années: elle devrait être de l'ordre de 3,7% en 2011 et de 4,7% en 2012.

Rappelons que le tourisme est un secteur d'activité économique important pour le Québec. D'ailleurs, il génère 140 600 emplois directs. Ces derniers se distribuent dans des secteurs aussi variés que la restauration (24%), l'hébergement (21%), le commerce de détail (16%), le transport (7%), les divertissements et les loisirs (6%).

Tableau 1

Le tourisme au Québec en 2009-2010

	2009 (M$)	2010 (M$)	Variation 10/09
Recettes touristiques	10 392	10 870[p]	4,6%
Dépenses des touristes	6 603	6 991[p]	5,9%
Autres dépenses	1 117	1 168[p]	4,6%
Dépenses des excursionnistes	2 672	2 711[p]	1,5%
Touristes québécois	3 537	3 757[p]	6,2%
Touristes des autres provinces du Canada	1 000	1 093[p]	9,3%
Touristes des États-Unis	984	1 050[p]	6,7%
Touristes des autres pays	1 081	1 091[p]	9,0%

[p] Donnée préliminaire

Sources: Statistique Canada, *Enquête sur les voyages des résidents du Canada (EVRC) 2009, 2010* et *Enquête sur les voyages internationaux (EVI) 2009, 2010.*

PARTIE II

Les résultats

1. Résultats liés au Plan stratégique 2005-2007

Cette partie du rapport annuel traite des résultats obtenus relativement au Plan stratégique 2005-2007, actuellement en révision, et au Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 du Ministère. Les résultats cumulatifs depuis l'adoption du Plan stratégique, soit pour la période 2005-2010, et les résultats pour l'exercice 2010-2011 sont présentés dans les tableaux synoptiques pour chacun des enjeux.

Enjeu 1 : La maximisation par le Ministère de sa capacité d'attraction et d'adaptation à l'évolution du marché

Orientation 1 : Orienter et concerter l'action gouvernementale et l'action privée en matière de tourisme

Axe d'intervention
Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion axée sur le partenariat

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 1er janvier 2006, avoir mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique où seront représentés le secteur privé, les régions, le palier local, les associations sectorielles ainsi que les ministères et les organismes concernés.	Nomination des membres et tenue d'une première rencontre.	100 %	S.O.[1]

Le partenariat entre le ministère du Tourisme et l'industrie touristique a grandement évolué en 2010-2011.

Ainsi, au cours des Assises du tourisme en mai 2010, la ministre du Tourisme annonçait la mise en place du Comité performance de l'industrie touristique dont les travaux ont débuté en septembre 2010. Le mandat de ce comité consistait à proposer une vision globale visant à positionner le tourisme comme moteur de développement économique et permettant au Québec de se démarquer de la concurrence internationale dans une perspective d'accroissement des recettes touristiques et de développement régional. Plusieurs rencontres de ce comité se sont tenues au cours de l'année.

En octobre 2010, le Ministère a mis sur pied un comité interministériel sur le tourisme afin d'intensifier les processus de concertation entre les ministères et organismes gouvernementaux concernés, de favoriser une vision élargie et d'assurer une plus grande cohérence aux actions de l'État dans ce secteur d'activité économique.

Le mandat du comité interministériel consiste à partager l'information stratégique, à déterminer, au sein des différents ministères et organismes gouvernementaux, les actions à entreprendre afin de favoriser la croissance de l'industrie touristique et à promouvoir des stratégies porteuses.

Le comité interministériel est composé des représentants et représentantes des ministères et organismes du gouvernement du Québec principalement concernés par le tourisme et dont les actions sont susceptibles d'avoir une incidence sur le tourisme et l'attractivité de la destination.

[1] Sans objet.

Les ministères et organismes suivants ont participé à une première rencontre, le 19 novembre 2010 :

- Développement économique, Innovation et Exportation
- Transports
- Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire
- Agriculture, Pêcheries et Alimentation
- Finances
- Éducation, Loisir et Sport
- Emploi et Solidarité sociale
- Ressources naturelles et Faune
- Relations internationales
- Culture, Communications et Condition féminine
- Développement durable, Environnement et Parcs (Sépaq est le représentant désigné)

Le Secrétariat aux affaires autochtones s'est joint au comité par la suite.

Le ministère du Tourisme a également poursuivi ses rencontres annuelles avec ses partenaires de l'industrie touristique. Ainsi, à titre d'exemple, une rencontre s'est tenue en mai 2010 avec l'ensemble des associations touristiques sectorielles.

Quant au Conseil des partenaires de l'industrie touristique, ses travaux se sont terminés en 2009; par conséquent, aucune rencontre ne s'est tenue en 2010-2011.

Comités de marchés

Afin d'améliorer la concertation et d'harmoniser les actions réalisées par les différents acteurs de l'industrie touristique québécoise sur les marchés internationaux, le Ministère a mis sur pied, au printemps 2010, un mécanisme de concertation appelé Comités de marchés.

L'objectif poursuivi par la création de ce mécanisme est le partage d'une vision commune quant aux meilleures stratégies à adopter afin de promouvoir la destination québécoise à l'étranger. Cette convergence de vision s'exprime en outre par la réalisation d'actions conjointes, et par conséquent plus porteuses et efficaces sur les marchés internationaux.

Également, les Comités de marchés constituent un forum de discussion et d'échanges d'information, de données et d'analyses stratégiques sur la clientèle, les marchés, les produits à privilégier, les indicateurs de performance, etc. afin de prendre les meilleures décisions stratégiques.

Le nouveau mécanisme comprend un comité directeur et trois sous-comités regroupant, par zones géographiques, les marchés qui présentent le potentiel le plus intéressant pour l'industrie touristique québécoise. Les marchés couverts sont : Canada/États-Unis, Europe (France, Italie, Espagne, Belgique, Royaume-Uni, Allemagne) et pays émergents (Mexique, Brésil, Chine, Inde, Corée).

Des profils de marchés ont été élaborés et remis aux participants au cours des rencontres des Comités de marchés. Des efforts ont également été consentis pour améliorer les connaissances stratégiques, notamment au moyen de l'achat d'études sur la clientèle.

Axe d'intervention
Tenue des Assises du tourisme

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 1er septembre 2006, avoir réuni l'ensemble des entreprises, des associations et des regroupements afin de dresser un bilan de l'application de la Politique touristique du Québec, de discuter des plans communs et de procéder à des consultations.	Tenue et compte rendu de l'événement.	100 %	Rencontre annuelle de l'industrie touristique au cours des Assises du tourisme.

Les Assises du tourisme se sont tenues à Montréal le 7 mai 2010, sur le thème « Rehausser l'offre touristique du Québec, Soyons compétitifs ! ». Cette rencontre annuelle de l'industrie touristique québécoise a pour objectif de favoriser le dialogue entre tous les acteurs et de proposer des positions communes sur les grands enjeux de l'industrie.

En 2010, cet événement a permis aux intervenants d'assister et de participer à des présentations portant sur la compétitivité de notre offre touristique et sur les enjeux importants associés au rehaussement de cette offre.

Les 350 participants aux Assises du tourisme 2010 ont profité de l'expérience d'une dizaine d'experts et dirigeants d'entreprises. Une table ronde traitant du thème « Le tourisme québécois est-il d'affaires? » a particulièrement intéressé les participants. De plus, le thème de l'innovation entrepreneuriale a fait l'objet de quatre ateliers :

- Accroître l'attractivité de mon produit par les alliances
- Investir dans la qualité, ça me rapporte!
- Des organismes touristiques qui contribuent au développement de l'offre
- Des initiatives et des partenariats qui ont du succès !

Axe d'intervention
Renouvellement des ententes de partenariat avec les associations touristiques régionales

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 1er avril 2006, avoir convenu avec les ATR du niveau d'aide financière accordée, de la durée de l'entente et des modalités de reddition de comptes.	Signature de l'entente.	100 %	Production des nouvelles conventions à être signées entre le MTO et les 22 ATR.

À l'échéance des ententes de partenariat couvrant les années 2006-2010, la précédente convention avec les 22 ATR a été reconduite.

Durant cette année de transition, un comité MTO-ATR a été formé afin de revoir la convention de base de partenariat. Cette révision portait sur la simplification administrative des ententes et l'amorce d'un virage axé sur la performance touristique. À ce sujet, des critères de performance ont été utilisés et intégrés à la nouvelle convention triennale 2011-2014, qui a été envoyée pour signature aux 22 ATR en mars 2011.

Le Ministère et les ATR ont, en étroite collaboration, développé un outil de reddition de comptes. Cet outil de gestion interne permet, notamment, de favoriser l'utilisation d'une terminologie commune et d'uniformiser les processus comptables afin de disposer de données comparables et significatives. Il demeure toujours utilisable dans la nouvelle convention 2011-2014.

Enjeu 2: La différenciation du Québec comme destination de choix sur les marchés étrangers ciblés

Orientation 1: Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à accroître la notoriété du Québec sur la scène touristique internationale. Un investissement de 20,5 millions de dollars, comprenant 1,8 million de dollars provenant des partenaires, a ainsi permis la réalisation d'activités variées – campagnes promotionnelles, commercialisation, représentation sur les marchés internationaux et relations de presse – vouées à la promotion des produits touristiques répondant le mieux aux intérêts respectifs de la clientèle des marchés visés. Le recours systématique à l'image de marque du Québec dans le cadre de ces activités aura par ailleurs contribué à renforcer l'identité touristique du Québec.

De nouveau, les États-Unis, l'Ontario et l'Europe de l'Ouest (principalement la France et le Royaume-Uni) ainsi que le Mexique ont constitué les principales cibles du Ministère. Le MTO a toutefois intensifié ses efforts promotionnels dirigés vers les marchés émergents tels la Chine et la Corée du Sud, avec l'ouverture, le 21 octobre 2010, d'un bureau Destination Québec à Beijing. Celui-ci a pour mandat de mettre en marché le Québec touristique en Chine et en Corée du Sud en intervenant notamment par des activités promotionnelles, des missions de vente ainsi que des relations de presse et de réseautage auprès du réseau de distribution.

Enfin, la collecte de données stratégiques sur les marchés (tendances, comportements d'achat, concurrence) demeure une activité de premier plan afin d'augmenter l'efficience des actions promotionnelles du Ministère sur la scène internationale et de répondre aux besoins et attentes des partenaires de l'industrie touristique québécoise. À cette fin, des profils de marchés ont été élaborés. Des efforts sont également consentis pour améliorer les connaissances stratégiques, notamment au moyen de l'achat d'études sur la clientèle.

Axe d'intervention
Développement d'une stratégie de marque pour la destination

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 30 mars 2006, avoir mis au point des outils promotionnels permettant de reconnaître davantage la singularité touristique du Québec parmi la pléiade des destinations concurrentes.	Validation des outils développés auprès de groupes témoins ciblés.	100 %	Évaluation en continu depuis 2005.

Campagnes promotionnelles sur les marchés internationaux

Près de 12 millions de dollars ont été investis en 2010-2011 dans la réalisation de campagnes publicitaires; il s'agit du principal levier promotionnel utilisé par le Ministère.

Parmi les projets les plus importants, notons la réalisation d'une campagne estivale intitulée « So Close and Yet so Fun » sur les marchés de New York, du New Jersey et du Connecticut, mettant en valeur la proximité de la destination québécoise et son caractère festif.

Avec cette campagne, le Québec est devenu l'une des premières destinations touristiques à utiliser le code-barres 2D (*flashcode*) sur le marché américain. Toujours sur les marchés de New York, du New Jersey et du Connecticut, le Ministère a déployé une campagne hivernale intitulée « The warmth of winter », laquelle innovait avec

la création d'un canal YouTube entièrement consacré à la destination québécoise, permettant ainsi de diffuser des vidéos promotionnelles. Ces vidéos ont aussi été projetées sur les écrans de milliers de taxis new-yorkais, et le code-barres a été intégré aux visuels de campagnes publicitaires afin d'accroître la performance de l'offensive mobile.

En Ontario, et plus particulièrement dans les régions de Toronto et d'Ottawa, les campagnes « Let yourself go », en été, et « C'est *hot* », en hiver, ont été déployées afin de promouvoir la destination québécoise.

Notons par ailleurs la poursuite des efforts promotionnels de l'expérience hivernale sur le marché français, en partenariat avec cinq régions touristiques, un transporteur et la Commission canadienne du tourisme (CCT), dans le cadre de la campagne « Vivre le Grand Blanc ». Une campagne printanière réalisée en collaboration avec les régions de l'Est-du-Québec a également été menée afin de promouvoir les deux nouvelles liaisons aériennes d'Air Transat vers la ville de Québec depuis Bordeaux et Marseille. De plus, à l'occasion de la campagne estivale « Près des yeux, près du cœur », les carnets de voyage de trois couples français ont permis à la clientèle française de découvrir l'offre touristique québécoise de façon originale.

Le Québec a de plus été positionné comme destination de ski au Royaume-Uni par l'entremise de la campagne hivernale « Downtown is just downhill from here ». Une campagne estivale a aussi été réalisée pour ce marché, sur le thème « We've got the great outdoors right next door ».

Soulignons également qu'une campagne hivernale a été lancée sur le marché mexicain, sur le thème « El Diamante Del Norte ».

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi la réalisation de campagnes promotionnelles mettant en valeur les produits, notamment le vélo, la motoneige et le ski, en collaboration avec les associations touristiques régionales, sous la coordination des ATR associées du Québec et dans le respect de l'image de marque touristique québécoise. Quatre régions touristiques ont participé à la campagne portant sur le ski et à celle portant sur le cyclotourisme alors que douze ont pris part à celle visant à promouvoir la motoneige. La contribution financière de l'industrie à ces trois projets a été de 50 % des montants investis.

Finalement, l'accessibilité d'une destination constituant un élément clé pour performer sur le plan touristique, le Ministère a participé à la réalisation de plusieurs campagnes en appui au lancement de nouvelles liaisons aériennes. À titre d'exemple, le Ministère a soutenu la promotion du vol sans escale d'Air Canada Bruxelles-Montréal et du vol Munich-Montréal de Lufthansa.

Relations de presse visant les marchés ciblés

En matière de relations de presse, les activités du Ministère sont de deux principaux types : l'accueil de journalistes et d'équipes de télévision en tournée de presse individuelle ou de groupe et les rencontres de presse, aussi appelées bourses-médias. L'accueil de voyagistes étrangers appartient également à cette catégorie d'activité.

Un investissement de 1 million de dollars a permis au Ministère d'accueillir plus de 1 200 journalistes dans plusieurs régions touristiques du Québec, à l'occasion de plus de 350 tournées de presse. Les retombées médiatiques de ces voyages de représentants des médias au Québec sont estimées à environ 33,9 millions de dollars.

De même, le Ministère a participé à 19 bourses et à 8 réceptions réservées aux professionnels des médias, dont deux congrès de la Society of American Travel Writers, celui de la Travel Media Association of Canada et celui de la North American Travel Journalists Association. Le Ministère a également assuré une présence aux bourses Canada Media Marketplace, Gomedia Canada et Travel Media Showcase, en plus de participer à d'autres rencontres de presse.

Site promotionnel du Ministère

Point de convergence de toutes les campagnes et actions promotionnelles du Ministère, le site touristique officiel du Québec bonjourquebec.com a enregistré près de 5 965 000 visites au cours de l'exercice 2010-2011.

Au chapitre des nouveautés, et dans la foulée de l'ouverture du bureau Destination Québec à Beijing à l'automne 2010, un microsite s'adressant au marché chinois a été développé. Disponible

à l'adresse china.bonjourquebec.com, ce micro-site s'ajoute ainsi à l'offre du site touristique officiel.

Par ailleurs, le site contributif Destination Québec a quant à lui enregistré près de 82 500 visites au cours de la même période.

Enfin, le Ministère a conclu un partenariat avec MétéoMédia afin de concevoir le site Web SortiesMétéo et ses applications mobiles pour appareils de communication intelligents (iPhone et iPad). Offert en français et en anglais, SortiesMétéo est un outil novateur qui permet à l'internaute ou au mobinaute de planifier ses activités au Québec en fonction de la météo. Le site propose en effet une panoplie d'activités touristiques dans un rayon de 150 km du port d'attache de l'utilisateur.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011 :

- 97 000 visites ont été enregistrées sur Sorties-Météo;
- l'application pour téléphone intelligent (iPhone) a été téléchargée plus de 5 780 fois;
- l'application pour tablette électronique (iPad), lancée en février 2011, a été téléchargée 437 fois.

Évaluation des outils promotionnels

Chaque année, en collaboration avec une firme d'experts-conseils en marketing, le Ministère procède à une évaluation de certaines de ses campagnes promotionnelles. Ces évaluations post-campagnes permettent de mesurer l'efficacité et la performance des outils et des médias utilisés auprès de la clientèle sur les marchés prioritaires que sont la France, le Nord-Est des États-Unis et la région métropolitaine de Toronto (Ontario).

Dans le cadre de ces évaluations, des données sont aussi recueillies sur la notoriété du Québec afin de suivre l'évolution de la place qu'il occupe comme destination touristique potentielle auprès de cette clientèle. De plus, des entrevues et des sondages sont réalisés auprès des touristes en visite au Québec afin d'approfondir la connaissance de la clientèle en provenance des marchés visés.

Axe d'intervention
Renouvellement de l'approche de promotion sur les marchés internationaux

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 30 mars 2006, avoir remodelé l'offre touristique québécoise autour de quatre grands regroupements d'expériences : le Québec des grandes villes, du Saint-Laurent, de villégiature et de grande nature.	Production et validation des outils promotionnels.	100 %	Utilisation des quatre expériences au cours des campagnes internationales.

Production d'outils promotionnels

Afin de soutenir ses actions et campagnes promotionnelles sur les marchés internationaux, le Ministère produit différents outils promotionnels. Notons la réalisation et la parution des brochures suivantes :

- la brochure *Hunting & Fishing Packages 2010-2011*, destinée au marché nord-américain;
- la brochure *Irrésistiblement culturel et festif! 2010-2011*, en versions française et anglaise, destinée à la France et au marché nord-américain;
- la nouvelle brochure *Naturellement villes et villégiature* en mandarin pour le marché de la Chine;
- la nouvelle brochure sur la motoneige *Inverno cue passione* pour le marché italien.

Deux documents audiovisuels ont été réalisés :

- un vidéoclip de trente secondes, en versions française et anglaise, pour la promotion de la saison estivale au Québec;
- un vidéoclip de deux minutes, en sept versions (français, anglais, italien, allemand, portugais, espagnol et mandarin) pour la promotion de la saison hivernale au Québec.

Le Ministère a également produit du matériel visuel pour des kiosques utilisés à l'occasion de différents salons, bourses et foires touristiques génériques ou spécialisés mettant en valeur la destination elle-même ou divers produits touristiques tels que les croisières, la chasse et la pêche, le ski, le tourisme d'aventure et le tourisme d'affaires. Ce matériel, réalisé en français et en diverses autres langues, est souvent destiné à une clientèle internationale.

Finalement, de nombreux documents promotionnels imprimés et numériques ont été élaborés en plusieurs langues – feuillets d'information, cartes, signets, invitations, menus, etc. – s'adressant autant aux partenaires de l'industrie qu'au grand public, de provenance locale ou internationale. Beaucoup de ces documents sont produits en appui aux grandes campagnes publicitaires ou en soutien stratégique à certaines campagnes Web.

Axe d'intervention
Révision de la structure de représentation internationale du Ministère

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
Mettre en œuvre le 1er avril 2006 le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés potentiellement intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir.	Analyse de marché et rapport coût-avantage.	100 %	Évaluation en continu.

Le réseau des bureaux Destination Québec à l'étranger a pour mandat de soutenir les stratégies de commercialisation et de promotion du Ministère à l'échelle internationale :

- il assure une présence assidue auprès des voyagistes pour les inciter à promouvoir les programmes sur la destination;
- il entretient des liens privilégiés avec la presse grand public et spécialisée en tourisme, de sorte que le Québec bénéficie d'une bonne couverture de presse;
- il réalise des actions promotionnelles – participation à des bourses, salons, organisation de tournées de presse et de familiarisation, de séminaires de formation;
- il maintient à jour des connaissances stratégiques sur les marchés couverts – tendances, concurrence, comportements, etc.

Le réseau de représentation internationale est composé de neuf bureaux implantés dans huit pays, soit le Canada, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, le Japon, le Mexique et, depuis le 21 octobre 2010, la Chine. L'administration de huit bureaux est assurée par des entreprises privées spécialisées en promotion touristique, et le neuvième par une personne du Ministère affectée à temps plein au bureau de Mexico afin de favoriser le démarchage et la promotion sur les marchés du Mexique et du Brésil. Les dépenses d'exploitation en 2010-2011 totalisent près de 4 millions de dollars pour le réseau de représentation internationale.

En 2010-2011, ce sont près de 500 activités qui ont été réalisées dans les catégories « Promotion commerciale » et « Promotion en territoire » par l'ensemble du réseau. Parmi ces activités, notons la participation à des salons et bourses touristiques d'importance, tels que l'International Travel Bourse de Berlin (ITB Berlin), le World Travel Market à Londres, Le Monde à Paris (MAP) et la Borsa Internazionale del Turismo 2011 à Milan (BIT Milan).

Enfin, fait à souligner, une mission commerciale a été organisée à Paris et à Bruxelles et, pour une première fois, à Lausanne et Zurich en Suisse. Quelque quarante personnes ont participé aux activités de Paris et de Bruxelles alors qu'une dizaine d'entre elles sont allées en Suisse. Ces activités à l'initiative du Ministère permettent aux entreprises du Québec de rencontrer des voyagistes, agents de voyages, agents de motivation et journalistes afin de renforcer les liens d'affaires.

Enjeu 3 : La croissance et la pérennité de l'industrie, des ressources et des communautés concernées

Orientation 3a : Amorcer l'implantation du tourisme durable

Axe d'intervention
Définition et partage d'une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 31 octobre 2006, adopter une définition et une charte du tourisme durable et en convenir avec le Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	Diffusion de la Charte dans les différents réseaux d'intervenants.	S. O.	Diffusion du Plan d'action de développement durable du Ministère.
D'ici le 31 mars 2006, avoir défini des critères d'écoconditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.	Approbation du Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	S. O.	

À la suite de l'adoption en 2006 de la Loi sur le développement durable et du dépôt en 2007 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Ministère a adapté son action à ce nouveau contexte. Par conséquent, le contenu de l'orientation 3a a été remplacé par le Plan d'action ministériel de développement durable (ci-après appelé PADD), comme il est stipulé à la Loi et à la Stratégie gouvernementale. Il a été réalisé au cours de l'exercice financier 2008-2009, et sa mise en œuvre a débuté avec l'exercice 2009-2010.

Gouvernance

La mise en œuvre du PADD du ministère du Tourisme a été axée, au cours de l'exercice financier 2010-2011, sur la création d'un comité ministériel de développement durable. Ce comité, qui regroupe des représentants de toutes les directions du Ministère, se veut un mécanisme de coordination de l'implantation du développement durable. Ses objectifs sont d'assurer la cohérence des actions en matière de développement durable au sein du Ministère, de faciliter le processus de prise en considération des principes de développement durable dans le Ministère et dans l'industrie touristique, par des échanges d'information et de connaissances, et d'accentuer l'application des principes de développement durable dans l'industrie touristique québécoise par la conception de différents outils.

Sensibilisation

La sensibilisation du personnel du Ministère aux pratiques de développement durable est la première étape de la démarche gouvernementale. Un plan de communication a été élaboré et mis en application, dans lequel on a prévu l'insertion d'une section sur le développement durable dans l'intranet ministériel. Cette section présente notamment l'ensemble de la démarche gouvernementale, ainsi que la définition du tourisme durable.

La démarche de sensibilisation du personnel a reposé sur la publication d'articles dans l'intranet et sur des activités de sensibilisation aux changements climatiques (Défi climat et Projet climatique). Dans le Défi climat, les participants s'engagent sur une base volontaire à agir concrètement pour réduire les émissions de gaz à effet de serre produits par leurs activités quotidiennes. Au printemps 2010, 66% du personnel s'était inscrit alors que le taux de participation a atteint 76% en 2011.

Le Ministère est engagé dans le plan gouvernemental de navettage durable (Politique québécoise de transport collectif, 2006) pour mettre en place des mesures visant à encourager le personnel à utiliser les transports alternatifs au voiturage en solo pour leurs déplacements domicile-travail et professionnels. Le sondage mené par l'organisme Mobili.T au printemps 2010 démontre que le personnel des bureaux de Québec et de Montréal a recours aux transports collectifs et actifs près de ses lieux de travail et qu'une forte proportion utilise des modes de transport alternatifs au voiturage en solo. À l'issue de ce sondage, le ministère du Tourisme a élaboré un plan d'action qu'il entend mettre en place en 2011-2012.

Expertise ministérielle et nouvelles pratiques en tourisme durable

Le PADD a notamment pour objectif de perfectionner l'expertise en tourisme durable, ce qui lui permettra de mieux accompagner l'industrie. À cet égard, le Ministère a effectué au cours de l'année une enquête auprès de l'industrie touristique, qui visait à évaluer le degré de connaissance de celle-ci en matière de développement durable. Les résultats de cette enquête serviront de base à la réflexion sur les paramètres d'accompagnement de l'industrie. Parallèlement à cet exercice, le Ministère a contribué financièrement à l'ébauche du référentiel (document de référence) du Bureau de normalisation du Québec. Ce texte soutiendra les entreprises touristiques dans leur démarche afin d'adopter le développement durable dans leurs pratiques de gestion et de planification.

Dans la perspective de l'expertise et de nouvelles pratiques en tourisme durable, le Ministère participe aux travaux des deux tables interministérielles consacrées à la mise en œuvre de deux plans d'action gouvernementaux pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux.

Programmes socialement responsables

La responsabilité sociale est l'aspect qui traduit le mieux la prise en compte des principes de

développement durable dans les programmes de financement du Ministère. Aussi, un des objectifs du PADD est de rendre conditionnel le financement des projets en tourisme à la prise en considération des principes de développement durable. Dans le but d'aider les entreprises à prendre ce virage, le Ministère a rendu public, au printemps 2011, un guide pratique en développement durable pour les entreprises touristiques.

Orientation 3b : Susciter et soutenir le développement de produits touristiques

Axe d'intervention
Priorisation des interventions à réaliser en partenariat pour adapter et développer l'offre pour chacun des produits

En 2010-2011, le Ministère a déployé ses efforts afin d'accomplir plusieurs actions significatives dont le développement des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent et celui du tourisme dans les régions situées au nord du 49e parallèle. De plus, il a maintenu sa collaboration avec les associations touristiques sectorielles qui regroupent toutes les entreprises offrant des produits touristiques particuliers, et il poursuit la réalisation des diagnostics déjà entrepris.

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières : troisième année de mise en œuvre

Le 8 mai 2008, le gouvernement du Québec procédait au lancement de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Dotée d'un budget de 52,5 millions de dollars sur cinq ans, la Stratégie poursuit l'objectif de faire du Saint-Laurent une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord d'ici 2018.

Pour y arriver, elle mise, d'une part, sur l'émergence de six nouvelles escales, soit Saguenay, Baie-Comeau, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre, Gaspé et les Îles-de-la-Madeleine, qui s'ajoutent à Québec, Trois-Rivières et Montréal, et, d'autre part, sur le rehaussement de la notoriété du fleuve sur le marché des croisières internationales, par des efforts soutenus en matière de démarchage et de promotion.

En 2010-2011, une aide financière totalisant 4 559 505 dollars a été accordée à trois nouveaux projets : le déploiement de l'offre muséale et touristique du Musée du Fjord à Saguenay, la construction d'infrastructures portuaires à Baie-Comeau et la création de l'économusée de la Fromagerie du Pied-de-Vent aux Îles-de-la-Madeleine.

Au total, le Ministère a accordé 27,6 millions de dollars pour soutenir la réalisation de projets d'infrastructures portuaires et touristiques et d'études. Ainsi, une proportion de 62,4 % de l'enveloppe budgétaire de 44,2 millions de dollars prévue à ces fins est engagée à ce stade de la mise en œuvre de la Stratégie.

À ces montants s'ajoutent 5,4 millions de dollars, accordés par le Fonds Chantiers Canada-Québec par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, pour l'aménagement du Village portuaire et touristique à La Baie. Le tableau suivant dresse un état de la situation des projets annoncés à ce jour.

Tableau 2

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent : projets annoncés	Aide accordée ($)	Investissements ($)
SAGUENAY		
Infrastructures portuaires • Construction du quai A.-Lepage et du bâtiment d'accueil	9 800 000	29 400 000
Infrastructures touristiques • Déploiement de l'offre muséale et touristique du Musée du Fjord	1 095 607	3 517 900
BAIE-COMEAU		
Infrastructures portuaires • Construction du bâtiment d'accueil et aménagement d'une zone de transit	3 393 898	13 117 429
Infrastructures touristiques • Jardin des glaciers	2 845 298	9 700 000
SEPT-ÎLES		
Études • Élaboration du plan d'affaires de la communauté innue	27 000	33 750
Infrastructures portuaires • Construction du Quai des croisières	6 613 667	20 400 000
Infrastructures touristiques • Aménagement d'attraits et de services touristiques (site du Vieux-Quai et les environs)	729 393	2 982 238
• Développement de l'expérience innue (train touristique, site Mamuitun, musée Shaputuan)	690 485	2 024 750
HAVRE-SAINT-PIERRE		
Études • Élaboration du plan directeur d'aménagement	40 000	120 000
Infrastructures touristiques • Aménagements et mise en valeur d'attraits (Maison de la culture Roland-Jomphe, Shed à morue, Place des artisans)	1 609 015	4 826 039
ÎLES-DE-LA-MADELEINE		
Infrastructures touristiques • Création de l'économusée de la Fromagerie du Pied-de-Vent	70 000	270 000
GASPÉSIE		
Infrastructures touristiques • Aménagements (Parc nautique de Gaspé, aire d'embarquement, Havre culturel à l'Anse-à-Beaufils, débarcadère à Coin-du-Banc)	590 949	1 729 137
ENSEMBLE DES ESCALES		
Études • Plans d'intervention en ressources humaines	64 000	160 000
TOTAL	**27 569 312**	**88 281 243**
SAGUENAY		
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire • Village portuaire et touristique (projet financé hors des crédits prévus à la Stratégie).	**5 367 261**	**16 100 000**
TOTAL GLOBAL	**32 936 573**	**104 381 243**

Au terme de la troisième année de mise en œuvre, 31,3 des 52,5 millions de dollars sont engagés, ce qui représente 59,6% de l'enveloppe globale allouée pour la mise en œuvre de la Stratégie. Les sommes se répartissent ainsi :

- 27,6 millions de dollars pour la réalisation d'études et la construction d'infrastructures;
- 2,6 millions de dollars pour la promotion du Québec comme destination de croisières internationales et le démarchage de compagnies de croisières;
- 1,1 million de dollars accordés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la formation et le perfectionnement des compétences dans les escales.

À ces réalisations s'ajoutent :

- le maintien de la veille stratégique en association avec la Chaire de tourisme Transat de l'Université du Québec à Montréal;
- la réalisation d'un deuxième sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires qui fréquentent le Saint-Laurent afin de connaître leur profil, leur niveau de satisfaction ainsi que leurs dépenses.

Les dépenses totales liées aux croisières internationales sur le Saint-Laurent ont atteint 85,9 millions de dollars, en progression de 1,7% par rapport à l'année précédente, et elles ont généré 959 emplois.

Une rencontre annuelle tenue le 11 mars 2011 avec les représentants des escales et les principaux intervenants du milieu a permis de faire le bilan à mi-parcours de la mise en œuvre de la Stratégie. Les associations touristiques régionales des régions concernées ont été associées à cet échange.

Stratégie de marketing des croisières 2010-2013

Le gouvernement du Québec a investi des sommes importantes, en concertation avec le gouvernement du Canada et les partenaires du milieu, dans la mise en place et le positionnement d'un réseau d'escales de calibre international.

En 2010-2011, c'est plus de 1,2 million de dollars qui ont été investis pour positionner la destination.

La Stratégie de marketing 2010-2013 pour les croisières internationales sur le Saint-Laurent a été élaborée, et elle vise à positionner le fleuve en tant que destination incontournable des croisières internationales. Cette stratégie est basée sur une analyse du profil de la clientèle et des marchés de croisières internationales.

Ainsi, le Ministère a maintenu ses efforts promotionnels, essentiellement sur le marché américain. Sous l'image de marque du Québec, diverses activités promotionnelles ont été réalisées, dont des placements publicitaires dans des magazines spécialisés, la participation à des salons et à des bourses de voyages spécialisés, et des actions de relations publiques destinées au réseau de distribution ainsi qu'aux médias.

Les actions dirigées vers le réseau de distribution ont été intensifiées, notamment avec la mise sur pied d'une formation en ligne et l'élaboration de séminaires de formation à l'intention des agents de voyages.

Le Ministère a également convenu d'assurer la concertation et la complémentarité des interventions des différents partenaires engagés dans la promotion des croisières. Le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec l'Association des croisières sur le Saint-Laurent (ACSL) afin d'intensifier le démarchage des compagnies de croisières.

Ces initiatives ont permis au Québec de se démarquer comme destination croisière de choix.

Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle

Le Ministère est engagé depuis trois ans dans des travaux visant l'élaboration d'un projet de stratégie touristique québécoise de développement nordique des régions situées au nord du 49e parallèle. Bien ancré dans la volonté du gouvernement de créer un nouvel espace économique, le projet de stratégie s'appuie sur les profils régionaux, l'état de la situation de la concurrence, le potentiel réel des régions sauvages, les paysages exceptionnels, la rencontre de cultures riches et variées ainsi que de communautés motivées par leur développement touristique et économique.

Le projet de stratégie touristique, qui s'inscrit dans le cadre du Plan Nord du gouvernement

du Québec, vise à faire du nord du 49e parallèle une destination de classe mondiale, qui procure une expérience touristique authentique alliant la cohabitation avec des peuples nordiques et le respect de la nature dans une perspective de développement durable et d'enrichissement collectif. Un ensemble d'initiatives sera défini, de concert avec les communautés locales, et ce, dans le respect de leurs orientations et de leurs priorités. Le projet de stratégie sera dorénavant appelé « Le Tourisme au nord du 49e parallèle : cultures et espaces à découvrir ».

En 2010-2011, le programme d'aide stratégique aux projets touristiques a été modifié pour adapter le programme à la réalité des régions situées au nord du 49e parallèle. Le volet Aide au développement au nord du 49e parallèle est en ligne sur le site Internet du Ministère.

Ententes de partenariat avec les associations touristiques sectorielles

Les associations touristiques sectorielles (ATS) regroupent les entreprises qui offrent des produits touristiques dans des créneaux particuliers : motoneige, ski, tourisme de santé, golf, croisière, hébergement, écotourisme, pourvoirie, tourisme culturel, etc.

Un programme destiné à soutenir ces ATS a été lancé à l'été 2009 afin de permettre à celles-ci de contribuer à la structuration des produits touristiques les plus porteurs pour le développement de l'industrie.

Depuis, 20 ATS ont signé une entente triennale avec le Ministère, totalisant plus de 4,4 millions de dollars sur 3 ans, dont 1,5 million de dollars en 2010-2011. L'aide a été versée uniquement comme soutien au développement ou à la commercialisation de produits à fort potentiel touristique en vue d'accroître les recettes touristiques du Québec.

Ce programme permet d'établir un partenariat visant à susciter et à soutenir un virage quant au développement de l'offre – meilleures pratiques d'affaires dans les entreprises touristiques, accompagnement, mentorat, formation, qualité, etc. – et il contribue à la mise en marché des produits sur les marchés hors Québec : salons, bourses et foires, tournées de familiarisation, activités de relations publiques, documents promotionnels, etc.

Diagnostics

En 2009, le Ministère lançait un important chantier visant la réalisation de diagnostics relatifs à cinq produits touristiques. Les cinq produits retenus étaient, dans l'ordre de réalisation : tourisme de nature (écotourisme et tourisme d'aventure, parcs), tourisme autochtone, pourvoiries chasse et pêche, tourisme culturel et agrotourisme. Ces diagnostics revêtent une grande importance dans la mesure où ils visent à définir les meilleures pratiques d'affaires des destinations concurrentes et qu'ils serviront d'intrants à l'élaboration de mesures structurantes en vue du renouvellement de l'offre touristique au Québec.

En novembre 2010, le Ministère rendait public le diagnostic Tourisme autochtone selon lequel le développement du tourisme autochtone devrait prendre assise sur une association sectorielle mieux outillée pour jouer pleinement son rôle dans l'élaboration d'un produit touristique distinctif. Le Ministère a également rendu public le diagnostic Tourisme nature. Les pistes d'action qui y sont proposées ont mené à la signature de l'entente Québec Nature entre le Ministère, la Société des établissements de plein air du Québec et Aventure Écotourisme Québec. Dans le cadre de cette entente, trois parcs nationaux ont été ciblés en raison de leur fort potentiel touristique, soit Mont-Tremblant, Saguenay et Gaspésie, conformément à la vision retenue par le Ministère de faire des parcs nationaux la pierre d'assise du développement du tourisme nature.

En décembre 2010, un autre diagnostic a été rendu public, soit Pourvoiries, chasse et pêche. Il indique que le développement de ce produit doit reposer sur des règles plus claires pour chacun des intervenants concernés et sur un environnement d'affaires plus stable.

Enfin, le quatrième diagnostic, Tourisme culturel, porte notamment sur le volet de l'industrie événementielle; il a été rendu public en mars 2011. Il est clairement ressorti de ce diagnostic que le développement durable de l'industrie événementielle doit prendre assise sur une importante mobilisation des partenaires clés de l'industrie, qu'ils soient publics, privés ou associatifs, afin d'accroître la synergie et de favoriser l'action concertée.

Appui aux projets structurants dans le cadre du volet d'aide stratégique aux projets touristiques

Le Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques, volet Aide stratégique aux projets touristiques, vise à favoriser le développement des produits et des attraits majeurs au Québec comportant des investissements directs totaux de 1 million de dollars et plus.

Ce programme soutient des projets qui contribuent de manière notable au renouvellement de l'offre touristique québécoise, qui lui permettent de se démarquer sur la scène internationale.

Le Ministère a reçu 106 projets depuis le lancement du programme, le 15 novembre 2007. À cet égard, en 2010-2011, le Ministère a accordé son soutien à neuf projets jugés porteurs pour le développement de l'offre touristique québécoise, et ce, dans huit régions touristiques du Québec. Le montant total des subventions consenties en 2010-2011 s'élève à un peu plus de 2 millions de dollars, somme qui génère des investissements totaux de plus de 43 millions de dollars.

Le volet Aide stratégique aux projets touristiques s'adresse aussi aux promoteurs des régions au nord du 49e parallèle, avec des normes adaptées particulièrement à ce contexte. Des aides financières totalisant 600 000 dollars ont été accordées à deux projets en 2010-2011 dans le contexte de l'Aide au développement touristique au nord du 49e parallèle; elles ont généré des investissements de plus de 5 millions de dollars.

Aide financière aux festivals et aux événements touristiques

Les festivals et les événements demeurent des produits touristiques d'attraction pour le Québec et ses régions. Le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques permet d'appuyer les événements qui démontrent une performance touristique importante. En 2010-2011, le Ministère a traité 236 demandes et il a soutenu financièrement 145 de ces événements, à partir d'une enveloppe de 12,5 millions de dollars.

Le Ministère poursuit le virage visant à considérer la performance touristique des événements dans l'attribution de l'aide financière. Le programme intègre des seuils minimaux d'achalandage particuliers à chaque volet (1 et 2), qui permettent notamment de prendre en considération les réalités propres aux événements se déroulant en région. De plus, la diffusion des indicateurs utilisés pour évaluer la performance touristique assure une plus grande transparence à l'approche utilisée par le Ministère et une meilleure compréhension de la part des promoteurs.

Afin de soutenir les promoteurs, le Ministère a offert des services-conseils sur les critères d'admissibilité, sur la façon d'évaluer la performance touristique des événements, sur les pistes d'amélioration de cette performance touristique et sur les actions à entreprendre en matière de développement durable.

À la demande du Conseil du trésor, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail interministériel affecté à la coordination de l'aide aux festivals et aux événements. Ce groupe de travail a pour mandat de rechercher les mesures de simplification administrative qui peuvent être mises en place entre les différents ministères et organismes qui appuient les festivals et les événements.

Le groupe de travail est composé des représentants et représentantes des ministères et organismes du gouvernement du Québec concernés par le financement des festivals et des événements :

- ministère du Tourisme;
- ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine;
- ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
- ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport;
- Société de développement des entreprises culturelles;
- Conseil des arts et des lettres;
- Bureau de la Capitale-Nationale.

Une première rencontre s'est tenue le 15 février 2011.

Retour du Grand Prix de Formule 1 en 2010

Le Grand Prix de Formule 1 du Canada a effectué un retour à Montréal après son retrait du calendrier de la Fédération internationale de l'automobile en 2009.

Pour assurer la tenue de cet événement touristique majeur, le ministère du Tourisme, le gouvernement fédéral, la Ville de Montréal et Tourisme Montréal ont ratifié une entente avec la Société du parc Jean-Drapeau. Cette entente prévoit la tenue du Grand Prix de Formule 1 à Montréal pour les cinq prochaines années (2010 à 2014).

Approche qualité

Afin de distinguer la destination québécoise des autres destinations touristiques concurrentes, le ministère du Tourisme a dévoilé, en décembre 2006, sa stratégie en matière de qualité de l'accueil et de service à la clientèle. Dans un premier temps, le Ministère a collaboré avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour établir la Démarche qualité tourisme; le BNQ agit alors à titre de certificateur. En raison du faible nombre d'entreprises qui ont adhéré à la Démarche qualité tourisme, le Ministère a décidé de revoir son approche.

Aussi, dans un second temps, soit en février 2011, le Ministère a conclu une entente de partenariat avec le Mouvement québécois de la qualité afin de promouvoir une culture de la qualité auprès des entreprises touristiques. Cet objectif devrait être atteint par l'amélioration des connaissances des chefs d'entreprises touristiques sur les meilleures pratiques d'affaires et par l'intégration et l'application de ces pratiques au sein de leur organisation. Les champs couverts par cette approche sont la qualité de l'accueil et des services à la clientèle ainsi qu'un comportement organisationnel responsable, c'est-à-dire qui prend en considération les principes de développement durable.

Axe d'intervention
Accroissement de la capacité d'intervention des régions en matière de promotion et de développement touristiques

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 1er juillet 2006, sur recommandation de la ministre du Tourisme, le ministre des Finances pourra rendre disponible aux ATR qui le souhaitent, l'option de prélever une taxe spécifique de 3% par nuitée d'hébergement.	Modifications législatives et administratives complétées.	100%	Pour la période du 1er février 2010 au 31 janvier 2015, la taxe sur l'hébergement sera haussée de 3% à 3,5% dans la région touristique de Montréal afin de soutenir la tenue du Grand Prix de F1 du Canada.

Taxe sur l'hébergement

La taxe sur l'hébergement de 2 dollars par nuitée, introduite en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande par l'entremise de leur ATR, de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional. Depuis 2005, une seconde modulation est permise, soit une taxe ad valorem de 3%. La Gaspésie, Laval, Montréal et Québec s'en prévalent. Au 31 mars 2010, 20 régions touristiques sur 22 utilisent la formule des 2 dollars ou 3% comme mécanisme de financement. Cependant, Montréal utilise la taxe de 3,5% depuis le 1er février 2010; elle est autorisée jusqu'au 31 mars 2015 afin de soutenir la tenue du Grand prix de F1 du Canada.

Tableau 3

Taxe sur l'hébergement
Historique des revenus nets versés aux ATR

ATR	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Îles-de-la-Madeleine			31 640$	86 789$	89 231$
Duplessis		45 445$	296 258$	352 877$	419 797$
Nord-du-Québec–Baie-James		171 535$	153 152$	136 130$	172 338$
Manicouagan	58 257$	379 358$	384 545$	371 800$	388 885$
Laurentides	1 979 774$	1 902 516$	1 870 806$	1 685 844$	1 721 455$
Montérégie	1 329 178$	1 273 828$	1 396 999$	1 275 757$	1 395 265$
Abitibi-Témiscamingue	579 418$	629 367$	641 339$	625 092$	634 613$
Lanaudière	405 575$	404 406$	394 571$	404 407$	412 581$
Bas-Saint-Laurent	767 097$	792 348$	746 697$	761 182$	751 422$
Mauricie	901 295$	881 340$	866 749$	853 543$	849 340$
Centre-du-Québec	344 087$	450 551$	385 462$	364 269$	398 438$
Gaspésie	767 563$	800 942$	968 408$	1 064 265$	1 181 378$
Chaudière-Appalaches	574 390$	593 095$	631 744$	679 007$	673 882$
Cantons-de-l'Est	1 072 988$	1 014 734$	1 011 945$	997 945$	1 018 903$
Saguenay–Lac-Saint-Jean	859 154$	846 427$	842 622$	766 467$	845 610$
Charlevoix	594 012$	672 508$	636 898$	645 364$	674 145$
Outaouais	1 156 367$	1 203 298$	1 161 469$	1 074 181$	1 088 771$
Québec	4 741 046$	7 966 447$	10 256 902$	8 615 912$	8 746 298$
Laval	1 205 341$	1 019 040$	987 631$	898 031$	1 056 809$
Montréal	18 131 142$	18 163 837$	18 634 564$	17 068 612$	21 427 355$
TOTAL	**35 466 684$**	**39 211 022$**	**42 300 401$**	**38 727 474$**	**43 946 516$**

Pour l'exercice financier 2010-2011, le Ministère a versé près de 44 millions de dollars aux ATR du Québec, versements qui proviennent de la taxe sur l'hébergement. Les revenus cumulatifs de la taxe depuis 1997 à ce jour sont de 331 067 590 millions de dollars. Aucune nouvelle entente n'a été signée en 2010-2011.

Appui aux projets régionaux dans le cadre des ententes de partenariat régional

En 2010-2011, 45 projets régionaux ont été soutenus par le MTO dans le cadre des ententes de partenariat régional, pour un engagement financier de 1,93 millions de dollars. Ces projets se répartissent dans 15 des 17 régions touristiques couvertes par ces ententes.

Les ententes de partenariat régional sont conclues avec les ATR qui souhaitent investir une portion des revenus issus de la taxe sur l'hébergement dans le renouvellement de l'offre touristique sur leur territoire respectif. D'ici 2011-2012, le Ministère investira une somme équivalant à celle investie par l'ATR, jusqu'à concurrence de 500 000 dollars. Les partenaires régionaux ont été conviés à prendre part à cette entente de manière à optimiser les sommes disponibles pour le renouvellement de l'offre touristique régionale.

Tableau 4

Ententes de partenariat régional en tourisme au 31 mars 2011

Région	Nombre de partenaires financiers[2]	Montant						
		Ministère	Total entente[3]	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012*
Ententes signées en 2007-2008								
Abitibi-Témiscamingue	2	500 000$	1 500 000$	300 000$	300 000$	300 000$	300 000$	300 000$
Cantons-de-l'Est	4	500 000$	1 630 000$	320 000$	520 000$	490 000$	300 000$	0$[4]
Lanaudière	2	500 000$	1 375 000$	275 000$	275 000$	275 000$	275 000$	275 000$
Outaouais	3	500 000$	1 650 000$	0$	475 000$	475 000$	475 000$	225 000$
Ententes signée en 2008-2009								
Baie-James	4	260 000$	1 940 000$	0$	485 000$	485 000$	485 000$	485 000$
Bas-Saint-Laurent	2	500 000$	1 240 000$	0$	335 000$	335 000$	335 000$	235 000$
Centre-du-Québec*	5	465 000$	1 335 000$	0$	305 500$	340 500$	340 500$	348 500$
Charlevoix	8	500 000$	1 637 500$	0$	357 500$	395 000$	425 000$	460 000$
Gaspésie	1	500 000$	1 000 000$	0$	0$	300 000$	300 000$	400 000$
Laval	4	300 000$	1 050 000$	0$	275 000$	275 000$	275 000$	225 000$
Manicouagan	3	340 000$	720 000$	0$	180 000$	180 000$	180 000$	180 000$
Mauricie*	2	500 000$	1 500 000 $	0$	450 000$	450 000$	300 000$	300 000$
Ententes signées en 2009-2010								
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9	500 000$	2 307 584$	0$	715 549$	715 549$	528 743$	347 743$
Chaudière-Appalaches*	3	200 000$	540 000$	0$	0$	0$	270 000$	270 000$
Duplessis	5	270 000$	600 000$	0$	0$	160 000$	200 000$	240 000$
Îles-de-la-Madeleine	3	66 616$	266 464$	0$	0$	80 000$	106 464$	80 000$
Québec	4	500 000$	2 175 000$	0$	0$	825 000$	825 000$	525 000$
Total	**64**	**6 901 616$**	**22 466 548$**	**895 000$**	**4 673 549$**	**6 081 049$**	**5 920 707$**	**4 896 243$**

* Des avenants sont venus ajouter un partenaire, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, ou modifier les sommes accordées par les partenaires.

[2] Un total de 95 partenaires associés sont également partie à l'entente, mais ils n'y contribuent pas financièrement.

[3] Cette somme comprend celles en provenance du MTO, dont le total est équivalent à celui des ATR et des autres partenaires financiers.

[4] En 2011-2012, la région des Cantons-de-l'Est aura reçu la totalité des sommes prévues dans le cadre des ententes de partenariat régional.

Congrès SportAccord Québec 2012

La ville de Québec accueillera, en mai 2012, la rencontre annuelle des représentants des fédérations internationales reconnues par le Comité international olympique (CIO), des membres de la Commission exécutive du CIO et des représentants des villes organisatrices et des villes candidates à la tenue des grands jeux internationaux. Ce congrès positionnera avantageusement la ville de Québec dans le contexte d'une éventuelle candidature olympique et pour la présentation d'éventuels championnats mondiaux.

Le ministère du Tourisme, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère des Relations internationales et le Bureau de la Capitale-Nationale, participe au montage financier afin d'assurer le déroulement de cet événement international à Québec.

Aide exceptionnelle à la ville de Percé

En décembre 2010, des inondations importantes sont survenues dans diverses municipalités du Québec en raison des pluies abondantes et des hautes marées. Parmi les infrastructures touristiques touchées, la promenade de Percé a été très sévèrement endommagée par ces éléments naturels.

Le ministère de la Sécurité publique et le ministère du Tourisme ont donc travaillé conjointement afin d'obtenir des crédits additionnels pour financer des travaux d'urgence sur la promenade de Percé. Le Ministère a ainsi ratifié une entente assurant l'attribution de l'aide maximale de 500 000 dollars autorisée par le Conseil du trésor.

Enjeu 4 : L'accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire

Orientation 4 : Offrir et encadrer les services à la clientèle en matière d'accueil, de renseignements touristiques et de réservation touristique

Axe d'intervention
Amélioration des services en ligne disponibles en région

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 1er juin 2007, avoir déployé les contenus et les fonctionnalités du Centre d'affaires électronique, Bonjour Québec.com dans les sites Web des ATR et dans les bureaux d'information touristique.	Expérience pilote et nombre de bureaux d'information reliés.	199 bureaux d'accueil et d'information touristique disposent de cet outil technologique.	128 bureaux de renseignements touristiques ont utilisé l'interface Bonjour Québec au moins une fois durant l'année.

Le Ministère offre et encadre le développement et l'exploitation des services aux touristes en matière d'accueil, de renseignements, de réservation et de signalisation touristiques. Ces services permettent à la clientèle de trouver les infrastructures touristiques dont la prestation répond le mieux à ses besoins, au moment de la planification et de la réservation d'un séjour au Québec, et de se diriger facilement vers la destination choisie. Ces services sont soutenus par le système de gestion de la destination Bonjour Québec.

Les services d'accueil, d'information et de réservation touristiques du Ministère sont accessibles aux voyageurs par les canaux suivants :

- un centre de contact avec la clientèle pour les services par téléphone, courriel, clavardage et courrier;
- sept centres Infotouriste situés à Montréal, Québec et aux principales portes d'entrée du Québec, soit Rigaud, Rivière-Beaudette, Lacolle, Stanstead et Dégelis;
- le site Web promotionnel bonjourquebec.com.

En 2010, le Ministère a offert à tous les bureaux de renseignements touristiques non gouvernementaux du Québec l'accès aux fonctionnalités et à la banque de données de Bonjour Québec. Par ailleurs, l'outil de réservation touristique de Bonjour Québec est disponible sur 131 sites Web de partenaires (associations touristiques régionales, organismes, etc.). La réservation est également possible sur les appareils mobiles, de même que certaines sections de la banque de données pour les applications intelligentes iPhone et iPad.

Le Ministère a mis à la disposition de la clientèle touristique un réseau sans fil (Wi-Fi) dans quatre centres Infotouriste.

Tableau 5

Statistiques du réseau d'accueil et d'information touristique du ministère du Tourisme	2009-2010	2010-2011
Nombre de demandes de renseignements touristiques :		
• par téléphone et capsules vocales	95 393	74 924
• par courrier, courriel, clavardage en soutien aux internautes naviguant sur le site bonjourquebec.com et commande de brochures sur le site Internet	53 908*	54 591
• en personne, dans les centres Infotouriste	249 096	256 020
Total	**398 397**	**385 535**
• Fréquentation du site Internet promotionnel bonjourquebec.com (nombre de visites)	6 551 707	5 964 484
• Nombre d'envois de documentation touristique à la clientèle touristique individuelle	69 772	60 667

* Ce chiffre a été ajusté par rapport aux données publiées pour 2009-2010 afin de tenir compte des 1 237 demandes effectuées par l'intermédiaire des cartons de services aux lecteurs, qui permettent de commander de la documentation touristique.

Tableau 6

Niveau de satisfaction relatif aux services de renseignements du ministère du Tourisme	2009-2010 Très bon ou bon	2010-2011 Très bon ou bon
Renseignements par téléphone		
• Politesse et courtoisie du personnel	100 %	Non disponible
• Qualité de l'information donnée	97 %	Non disponible
Renseignements dans les centres Infotouriste		
• Politesse, accueil et courtoisie du personnel	98 %	99 %
• Qualité de l'information donnée	98 %	99 %

Tableau 7

Raisons des visites aux centres Infotouriste	2009-2010	2010-2011
• Obtenir des renseignements pour votre séjour	77%	79%
• Obtenir de la documentation touristique	66%	67%
• Connaître un trajet pour se rendre à destination	23%	19%
• Réserver un hébergement	15%	12%
• Planifier un voyage futur	9%	10%

Bonjour Québec

Les services de renseignements et de réservations touristiques reposent sur le système technologique Bonjour Québec, qui est au cœur des activités du Ministère. Au mois de juin 2010, le Ministère a renouvelé l'entente de partenariat avec Bell, qui porte sur l'exploitation et l'évolution du système de gestion de la destination Bonjour Québec; son échéance est le 31 décembre 2012, avec possibilité de la renouveler jusqu'en décembre 2014.

Tableau 8

Composantes de la banque de données sur les entreprises touristiques du système de gestion de la destination Bonjour Québec

Grandes catégories	Nombre d'entreprises
Établissements d'hébergement	6 997
Attraits (musées, parcs, centres de ski, etc.)	4 455
Services (location de véhicules, etc.) et organismes en tourisme	3 125
Total	**14 577**

Afin d'optimiser l'utilisation de Bonjour Québec dans les bureaux de renseignements touristiques non gouvernementaux qui y ont accès, le Ministère a tenu 27 séances de formation en région. Pas moins de 122 superviseurs et préposés de 55 bureaux de renseignements touristiques en région ont bénéficié de ces séances. Au cours de l'été, le Ministère a répondu à 93 demandes d'assistance provenant des bureaux d'accueil et d'information touristique en région qui utilisent Bonjour Québec.

En 2010, la collecte des données des établissements assujettis à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique a été réalisée en utilisant les solutions technologiques de Bonjour Québec. Ainsi, plus de 5000 établissements d'hébergement touristique ont pu, pour la première fois, mettre à jour de façon électronique l'information concernant leur établissement. Cette opération a été réalisée en collaboration avec la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) qui a le mandat d'assurer la classification des établissements d'hébergement.

Dans le contexte de la réflexion visant à définir un nouveau positionnement du système de gestion de la destination Bonjour Québec, le Ministère a consulté plus d'une vingtaine d'acteurs principaux de l'industrie touristique afin de connaître leurs besoins et attentes à l'égard des services du système de gestion de la destination.

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

La Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, implantée en 2001, vise à doter le Québec d'un réseau complet de lieux d'accueil bien structurés et reconnus pour la qualité des services qu'ils offrent à la clientèle.

RÉSEAU D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Bureau d'accueil touristique (BAT): lieu d'accueil à vocation locale, à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou des municipalités voisines.

Bureau d'information touristique (BIT): lieu d'accueil à vocation régionale. Il offre une information complète sur la région et une information complémentaire sur les régions limitrophes.

Relais d'information touristique (RIT): espace aménagé, sans personnel, offrant aux visiteurs des services minimaux et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique, accessible en tout temps dans une aire protégée, sécuritaire, facilement accessible et éclairée.

Centre Infotouriste (CIT): lieu d'accueil et d'information touristique sur l'ensemble du Québec, exploité par le Ministère.

Tableau 9

Nombre de lieux d'accueil et d'information touristique agréés par le ministère du Tourisme, au 31 mars 2011

	Agréés	Provisoires
Bureau d'accueil touristique	92	21
Bureau d'information touristique	70	10
Relais d'information touristique	24	15
Centre Infotouriste	6	1
Total	**192**	**47**

Le Ministère a élaboré son plan d'action 2010-2013 pour la mise en œuvre de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, en collaboration avec le comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Ainsi, à l'été 2010, le Ministère a amorcé une des actions prévues, soit l'enquête auprès de 9 762 touristes qui ont fréquenté 58 lieux d'accueil et de renseignements touristiques au Québec, afin de dresser un portrait de la clientèle et d'analyser l'incidence des lieux d'accueil et de renseignements touristiques sur les dépenses touristiques.

En septembre 2010, le Ministère a également mis en ligne le portail EspaceAccueil.com destiné aux gestionnaires des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, afin de partager des expériences et des bonnes pratiques du réseau d'accueil et de renseignements.

En octobre 2010, le Ministère a présenté les septièmes Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT), à Rimouski, dans la région du Bas-Saint-Laurent. Les 129 participants, principalement des gestionnaires et des représentants des lieux d'accueil, venaient de 18 régions touristiques et du Nouveau-Brunswick. Sur le thème « Évolution : innover aujourd'hui, pour créer demain », les JAAT ont présenté différents ateliers touchant la gestion, le marketing et l'importance du service à la clientèle, la technologie mobile et le financement par le partenariat. De plus, la remise des prix Azimut a permis de rendre hommage aux lieux d'accueil candidats et récipiendaires des mentions Or, Argent et Bronze ainsi que de la Mention spéciale.

Politique de signalisation touristique et programmes de signalisation

Les panneaux bleus de signalisation touristique sont un complément judicieux aux divers outils d'information et aux activités de promotion. Les programmes gouvernementaux de signalisation permettent de sécuriser les touristes, d'organiser leurs déplacements et de les mener à destination.

Le Ministère a poursuivi la gestion des quatre programmes de signalisation touristique en collaboration avec le ministère des Transports

du Québec. Trois de ces programmes sont mis en œuvre par ATR associées du Québec: la signalisation des équipements touristiques privés, la signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes et la signalisation des itinéraires cyclables hors route. La signalisation des routes et des circuits touristiques est réalisée par le ministère des Transports.

À la fin de l'année financière, le Ministère a préparé un projet d'entente en collaboration avec ATR associées du Québec et le ministère des Transports, qui portera sur la mise en œuvre des programmes de signalisation. La nouvelle entente sera d'une durée de deux ans, avec une option de renouvellement pour une période additionnelle de deux ans.

De plus, en décembre 2010, le Ministère a complété la révision du processus de sélection des entreprises pour le programme de signalisation des équipements touristiques privés, en collaboration avec les associations touristiques régionales et ATR associées du Québec. La sélection est nécessaire lorsque le nombre de demandes de signalisation touristique reçues dépasse le nombre d'espaces de signalisation disponibles à une intersection de routes ou une sortie d'autoroute. Le Ministère a conclu des ententes portant sur les processus de sélection avec neuf ATR qui désiraient, au moment de la sélection, choisir elles-mêmes les entreprises à signaliser dans leur région respective.

Tableau 10

Nombre de demandes de signalisation reçues et traitées

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Programme de signalisation des équipements touristiques privés (hôtel, musée, camping, centre de ski, etc.)					
• Demandes d'admissibilité reçues	732	669	718	793	662
• Demandes d'admissibilité acceptées	716	658	690	768	643
• Dossiers de sélection	44	63	39	39	19[5]
Programme de signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes					
• Demandes d'admissibilité reçues	110	96	141	136	85
• Demandes d'admissibilité acceptées	109	96	138	134	84
• Dossiers de sélection	13	5	9	6	0
Programme de signalisation des itinéraires cyclables hors route					
• Demandes d'admissibilité reçues et acceptées	4	4	0	4	4

Le programme de signalisation des routes et des circuits touristiques est implanté depuis 1999. Au 31 mars 2011, 14 routes touristiques étaient signalisées sur le réseau routier, couvrant plus de 3000 km d'itinéraires touristiques répartis dans 10 régions du Québec.

En 2010-2011, le ministère du Tourisme a procédé à:

- l'acceptation de deux demandes de prolongement de la Route des Navigateurs pour les régions de la Chaudière-Appalaches et du Centre-du Québec;
- le renouvellement du contrat de signalisation du Circuit du Paysan en Montérégie;
- les visites d'évaluation de deux routes touristiques signalisées: la Route du Fjord au Saguenay–Lac-Saint-Jean et le Chemin des Cantons dans les Cantons-de-l'Est.

En 2010-2011, le Ministère a suivi la réalisation des projets financés dans le cadre de la mesure d'aide financière pour la mise en valeur des routes et des circuits touristiques signalisés. Quatre projets ont été complétés au cours de l'année, soit ceux de la Route des Sommets (Cantons-de-l'Est), de la Route des Baleines (Manicouagan), de la Route des Rivières (Mauricie) et du Circuit du Paysan (Montérégie).

[5] En février 2010, le Ministère a procédé à la révision de la procédure de sélection des dossiers de signalisation.

Enjeu 5: L'actualisation de la gestion des ressources humaines

Orientation 5: Assurer l'implantation du Plan de gestion des ressources humaines

Axe d'intervention
Planification de la main-d'œuvre et perfectionnement des compétences

Objectif	Indicateur	Résultat 2005-2011	Résultat 2010-2011
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de gestion des compétences.	Dépôt et suivi du plan de travail.	70 %	Évaluation en continu.

Le ministère du Tourisme a entrepris une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en effectuant l'analyse des caractéristiques de son effectif et en déterminant les secteurs les plus vulnérables au sein du Ministère quant à l'expertise et aux connaissances requises, à la bonne marche des opérations et à la relève. Certains postes jugés vulnérables ont également été doublés afin de permettre le transfert d'expertise.

Autre enjeu: Recherche et perfectionnement des connaissances

Le Ministère s'assure de fournir à tous les acteurs du tourisme les renseignements nécessaires afin qu'ils puissent mener à bien leurs activités de perfectionnement et de promotion. Pour ce faire, il produit différents types de publications ou de documents tels que des statistiques, un bulletin mensuel, des résumés d'études et des analyses qu'il rend disponibles sur son site Web.

L'information contenue dans ces publications et ces documents sert notamment à évaluer et à suivre la performance du tourisme au Québec ainsi que celle de ses régions touristiques, et aussi à mesurer l'importance économique du tourisme au Québec.

Les activités de recherche permettent non seulement d'assurer le suivi des stratégies mises en place par le Ministère, comme la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent et la Stratégie de développement du tourisme au nord du 49e parallèle, mais également de proposer des programmes d'aide financière tels que celui destiné aux festivals et aux événements touristiques.

De plus, le Ministère soutient financièrement le Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Ce réseau contribue au développement des connaissances en matière de tourisme et à leur diffusion par ses activités de veille stratégique qui profitent à l'ensemble des partenaires de l'industrie touristique québécoise.

LES PUBLICATIONS DU MINISTÈRE DU TOURISME

Le Bulletin touristique (mensuel), d'avril 2010 à mars 2011
Bulletin Totalement tourisme! (mensuel, sauf l'été)
Totalement tourisme ! (magazine annuel)
Le tourisme en chiffres – Édition 2010
Fréquentation des terrains de camping en bref – 2009 (2010)
La fréquentation des terrains de camping du Québec – Étés 2006 à 2009 (2010)
Classification des établissements d'hébergement du Québec en 2009 (2010)
L'hébergement au Québec en 2009 (2010)
Les plus récentes données sur le tourisme au Québec – tableaux (2011)
Le tourisme au Québec en bref – 2009 (2010)
Note de conjoncture (mensuel de mai à octobre, trimestriel aux autres périodes)

Analyses

La balance touristique internationale du Québec en 2009 (2011)
L'impact du tourisme en 2009 (2011)

Ces publications sont disponibles sur le site institutionnel du Ministère:
www.tourisme.gouv.qc.ca

La recherche et le perfectionnement des connaissances font partie intégrante des réalisations du Ministère. Ainsi, au cours de son exercice 2010-2011, le Ministère a perfectionné et maintenu ses connaissances en ce qui a trait à l'industrie des croisières internationales au Québec et ailleurs dans le monde en continuant de financer des actions de veille stratégique au Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'Université du Québec à Montréal. Onze synthèses commentées de l'actualité et six analyses thématiques ont été produites dans ce contexte.

Le Ministère, en tant que membre de la direction de la Cruise Lines International Association, la plus importante organisation nord-américaine de ce genre, qui regroupe 25 compagnies de croisières et 16000 agences de voyages travaillant dans ce domaine, a accès à de l'information stratégique sur les compagnies de croisières internationales, les tendances de l'industrie et leurs répercussions sur les destinations.

Le Ministère a effectué en 2010-2011 un sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires qui fréquentent le Saint-Laurent afin de connaître leur profil, leur niveau de satisfaction ainsi que leurs dépenses. Il a également évalué les retombées économiques résultant du passage de ces croisiéristes.

Le Nord québécois

Le ministère du Tourisme a effectué divers travaux pour soutenir l'élaboration d'une stratégie de développement touristique au nord du 49e parallèle, en association avec le Plan Nord du gouvernement du Québec. Le Ministère a notamment entrepris l'inventaire des sources de données et autres renseignements sur le tourisme dans le Nord-du-Québec. Il a élaboré un projet de veille qui fournira de l'information stratégique sur les tendances et les innovations en matière de produits, de services et de marketing du tourisme nordique et polaire dans le monde. Le projet a débuté en janvier 2011 par la signature d'une entente de trois ans avec le Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'UQAM.

Programmes et analyses

Le Ministère a réalisé différentes activités de recherche et de consultation afin de soutenir et d'améliorer le fonctionnement et la gestion des programmes et des services qui sont sous sa responsabilité. Il a notamment mis sur pied un groupe de travail sur les connaissances stratégiques en tourisme.

Les plus importantes activités menées à bien dans cette perspective ont été:

- Un état de situation de la problématique des investissements privés et publics en tourisme;

- Un état de situation du tourisme au Québec;
- Un exercice de consultation afin de raffiner les exigences méthodologiques pour la production d'indicateurs du programme d'aide aux festivals et événements;
- La production de profils des marchés touristiques ciblés afin de soutenir les travaux de la Direction générale du marketing;
- Des prévisions régionales du revenu de la taxe sur l'hébergement afin d'informer la Direction générale de l'administration;
- L'élaboration d'un modèle de financement des associations touristiques régionales pour le renouvellement des ententes de partenariat axé sur la performance;
- Une analyse documentaire pour la rédaction du dossier de présentation stratégique bonjourquebec.com au ministère des Finances du Québec;
- Une étude sur le comportement Web des touristes québécois;
- Une analyse des retombées économiques des centres Infotouriste du Québec.

2. Résultats liés à la Déclaration de services aux citoyens

Le Ministère s'est engagé à développer et à promouvoir le tourisme au Québec en offrant des services de qualité et en collaborant avec les membres de l'industrie. Les valeurs de la fonction publique, soit la compétence, la loyauté, l'intégrité, l'impartialité et le respect, guident chacune de nos interventions.

Les tableaux qui suivent illustrent les résultats obtenus par le Ministère par rapport à ses engagements envers sa clientèle et ses partenaires en cette matière.

Tableau 11

Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique

Engagements	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Délai moyen d'attente des appels téléphoniques (délai cible de 2 minutes; 7 jours/semaine)[6]	39 s	48 s	18 s	15 s
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées au cours d'appels téléphoniques :				
États-Unis (délai cible de 6 jours)	5,3 jours	4,5 jours	4,4 jours	6,8 jours[7]
Québec et Canada (délai cible de 5 jours)	4 jours	3,9 jours	4,6 jours	4,9 jours
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Montréal (délai cible de 3 minutes; 7 jours/semaine)	2 min 2 s	2 min 32 s	2 min 8 s	2 min
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Québec (délai cible de 3 minutes; 7 jours/ semaine)	1 min 8 s	1 min 14 s	58 s	42 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible de 3 minutes; 7 jours/ semaine)	48 s	24 s	ND*	34 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rigaud (nouvel outil depuis 2007)	1 min 2 s	32 s	22 s	16 s
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible de 2 jours ouvrables)	1,3 jour	1,3 jour	1,2 jour	1,4 jour
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible de 2 jours ouvrables)	0,9 jour	1 jour	1,3 jour	0,7 jour

* Le système de gestion de file d'attente n'était pas en fonction en 2009 en raison du déménagement du Centre Infotourisme de Rivière-Beaudette dans des locaux temporaires.

[6] Délai moyen d'attente dans le cas d'un appel au 1 877 BONJOUR

[7] Délai du service postal américain

Tableau 12

Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique

Engagements	2008-2009	2009-2010	2010-2011
À nos bureaux d'information touristique, nous offrons un service continu d'accueil de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement. Nous annonçons immédiatement votre arrivée à la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.	94 %	94 %	94 %*
Au téléphone, nous assurons un service continu d'accueil de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	100 %	100 %	100 %
Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, une demande d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible de trois jours ouvrables) :			
• Demande d'admissibilité aux programmes de signalisation touristique	2,03 jours	2,02 jours	3,6 jours[8]
• Demande d'aide financière adressée au Ministère dans l'Appel de propositions de partenariat promotionnel	3 jours	3 jours	Non disponible**
• Demande d'aide financière adressée au Ministère dans le cadre du programme Congrès et réunions d'affaires	3 jours	3 jours	Non disponible**
Offre de publications téléchargeables sur Internet	100 %	100 %	100 %
Présentation de nos programmes et services sur Internet	100 %	100 %	100 %

* Le ministère du Tourisme est responsable de la gestion et des activités de sept centres Infotouriste.

** Un nouveau système de compilation des données est en cours d'élaboration.

Pour tenir compte des horaires de leur clientèle, la majorité des centres Infotouriste sont ouverts de 9 h à 17 h pendant la basse saison touristique et de 9 h à 19 h pendant la haute saison touristique.

Tableau 13

Résultats relatifs à la gestion des plaintes

Engagements	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes concernant les activités du Ministère	74	18	43	46
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de deux jours)	70,8 %	72,0 %	79,1 %	97,8
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de 20 jours ouvrables)	19,5 jours	20,9 jours	14,3 jours	6,3 jours
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et des services offerts par les membres de l'industrie touristique	769	654	433	390
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les produits et les services offerts par les membres de l'industrie touristique (délai cible de deux jours)	75,2 %	72,7 %	55,8 %*	S.O.*

* Le MTO a cessé de transmettre un accusé de réception pour ce type de plainte en 2010-2011 afin de réduire les délais de traitement. Ces plaintes sont depuis lors transmises directement à notre mandataire, l'Association québécoise de l'industrie touristique.

[8] En février 2010, le Ministère a procédé à la révision de la procédure de sélection des dossiers de signalisation.

PARTIE III

L'utilisation des ressources

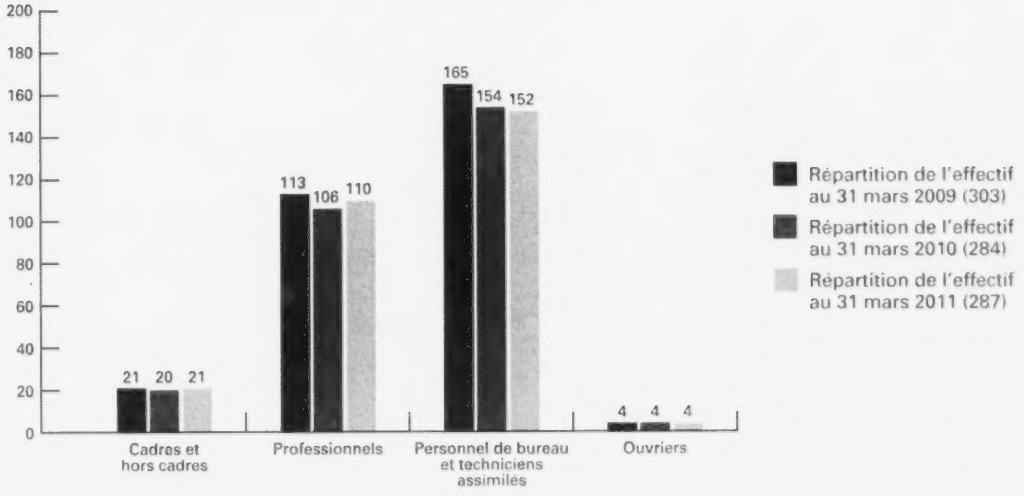
1. Ressources humaines

Évolution et répartition de l'effectif

Le graphique suivant présente la répartition du personnel en place au Ministère au 31 mars des trois dernières années financières, et ce, par catégorie d'emplois. Ainsi, au 31 mars 2011, le Ministère employait 287 personnes comparativement à 284 au 31 mars 2010 et à 303 au 31 mars 2009.

Graphique 1

Répartition du personnel en place par catégorie d'emplois



Actions entreprises contribuant à la réduction de la taille de la fonction publique

Le Ministère a contribué en 2010-2011 à la réduction de la taille de la fonction publique par la réduction de huit équivalents temps complet (ETC) à la suite des départs à la retraite, ce qui représente une diminution de près de 2,8% par rapport à 2009-2010.

Maintien et perfectionnement de l'expertise professionnelle

Au cours de l'année, le Ministère s'est particulièrement appliqué à parfaire les connaissances de son personnel quant à la gestion, à l'industrie touristique, au perfectionnement en matière de langues et de technologie. De plus, des outils d'apprentissage sont disponibles pour le personnel désirant perfectionner une langue telle que l'anglais ou l'espagnol. Le Ministère a consacré 218845 dollars et 521 jours à la formation et au perfectionnement de son personnel, ce qui équivaut à 1,3% de sa masse salariale.

Aide à la personne (santé des personnes au travail, sécurité au travail, préservation d'un climat de travail sain)

Pour favoriser la santé globale des personnes au travail, le Ministère offre différents programmes et diverses activités à son personnel.

Les employés du Ministère ont accès au Programme d'aide aux employés (PAE). Ce programme constitue un moyen privilégié pour aider les personnes à prévenir, déceler et résoudre des problèmes personnels qui nuisent ou qui sont susceptibles de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail, en leur offrant des services d'information, d'aide et de référence. Le Ministère confie ce service à une firme spécialisée externe. En 2010-2011, 28 personnes y ont eu recours alors que 32 l'avaient fait en 2009-2010 et 36 en 2008-2009.

Depuis le début de l'année 2008, le Ministère offre un programme d'encouragement à l'activité physique. Ce programme a pour but d'inciter le personnel à adopter de saines habitudes de vie en s'inscrivant à un club ou à un centre de conditionnement physique. Le Ministère rembourse à son personnel 25% du coût de l'abonnement jusqu'à un maximum de 120 dollars par personne par année financière. À cet effet, 47 paiements ont été effectués pour l'exercice 2010-2011, pour un total de 4 186 dollars.

La santé de son personnel est une préoccupation pour le Ministère qui a tenu une campagne de vaccination saisonnière dont 65 personnes ont bénéficié.

De plus, le personnel du Ministère peut se prévaloir d'un service d'ergonomie offert par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP). Parmi les 29 demandes relatives à l'ergonomie formulées par le personnel, 17 ont nécessité l'intervention de l'APSSAP.

Les responsables du PAE de différents ministères et organismes ont organisé des conférences portant sur la santé et le bien-être des personnes. Elles ont été offertes à l'ensemble du personnel de Québec (deux conférences) et de Montréal (deux conférences). Le Ministère a enregistré près de 30 participations à ces activités. Les conférences sont enregistrées sur DVD et mises à la disposition du personnel.

Relations de travail

Au cours de la dernière année, une rencontre a été tenue avec le Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT), et on ne signale aucune rencontre pour les comités suivants: le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité ministériel mixte de relations professionnelles (CMMRP).

Prévisions de départ à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, 102 personnes seront admissibles à la retraite, avec ou sans pénalité, ce qui représente un peu plus du tiers du personnel en place au 31 mars 2011.

Taux de roulement et d'absentéisme

En considérant que le taux de mouvement comprend les départs à la retraite, les mutations, les arrivées, les démissions et les affectations, le taux de mouvement est d'un peu plus de 24,3%, ce qui est comparable au taux moyen de la fonction publique. Quant au taux d'absentéisme, il se situe à 5,6% comparativement à 6,0% en 2009-2010.

2. Ressources financières

Fonds de partenariat touristique

Le ministère du Tourisme effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Ce fonds est constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme et il est destiné à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe II.

Gestion des actifs

Le Ministère, en collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ), gère dix ententes d'occupation réparties sur le territoire du Québec. Annuellement, ces ententes font l'objet d'une analyse afin d'assurer que chaque renouvellement est conforme au Règlement sur la tarification des services rendus par la SIQ. Pour l'année financière 2010-2011, la localisation et la vocation de ces espaces locatifs étaient les suivantes: bureaux administratifs à Québec et Montréal, centres Infotouriste à Dégelis, Rigaud, Rivière-Beaudette (temporairement à Saint-Zotique), Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Québec, un entrepôt à Québec ainsi que le Bureau de comté à Saint-Lambert.

Évaluation de programme

Les autorités ministérielles ont signifié que l'instauration d'une culture de l'évaluation de programme occupe une place importante dans leurs objectifs de gestion. Pour atteindre cet objectif, le Ministère procèdera à l'examen de ses programmes conformément aux attentes du Conseil du trésor. Le développement de cette culture organisationnelle passe par une vision commune de l'évaluation de programme, des concepts s'y rattachant et des usages afférents.

Pour l'année 2010-2011, les principales réalisations à cet égard ont été les suivantes:

- le Ministère a rédigé et adopté, en date du 10 novembre 2010, son Cadre de référence ministériel en matière d'évaluation de programme;

- le Plan pluriannuel d'évaluation de programme 2011-2012 à 2013-2014 a été déposé et adopté par la sous-ministre en février 2011;
- le Plan annuel d'évaluation de programme 2011-2012 et son budget ont été déposés et adoptés par la sous-ministre en février 2011;
- la première évaluation: les ententes de partenariat régional (PSDPT, volet 3) ont été amorcées le 23 mars 2011 (première rencontre de la direction en vue d'étayer le comité consultatif), conformément au Cadre de référence ministériel en matière d'évaluation de programme et au Plan annuel d'évaluation de programme 2011-2012;
- l'acquisition, à la fin de l'année 2010-2011, du logiciel N Vivo permet de traiter les données qualitatives.

Ressources budgétaires et financières

Tableau 14

Les dépenses du fonds spécial
(en milliers de dollars)

	2009-2010		2010-2011	
	Dépenses réelles	Partie financée par le portefeuille ministériel	Dépenses réelles	Partie financée par le portefeuille ministériel
Fonds de partenariat touristique				
Dépenses	128 488,7$	57 987,4$	128 664,4$	59 789,2$
Investissements	1 402,1$		717,0$	

3. Ressources informationnelles

Au chapitre des ressources informationnelles, l'année 2010-2011 aura été une année de consolidation et de refonte de certaines applications de la mission du Ministère. À cet égard, le Ministère a réalisé des améliorations dans certains de ses principaux systèmes: Festivals et événements, Gestion des échanges avec la clientèle – Seibel ainsi qu'Établissements d'hébergement touristique. Les améliorations réalisées l'ont été en raison de nouvelles obligations réglementaires et de la mise en place de nouvelles fonctionnalités. En vertu de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles[9], les travaux ont été considérés comme de l'entretien et de l'évolution des systèmes informatiques.

En matière technologique, le Ministère a assumé ses responsabilités en assurant la mise à jour de ses infrastructures. À cet effet, le service de messagerie électronique a été mis à niveau avec la plus récente version du logiciel Serveur Exchange 2010. En plus d'assurer la modernisation du serveur de messagerie, cette mise à niveau servira à préparer le passage à la version la plus récente de l'ensemble des logiciels bureautiques (Office 2010) sur les postes de travail. À l'exemple du service de messagerie électronique, le système de gestion de bases de données Oracle a également été mis à niveau afin d'assurer l'évolution et le maintien des systèmes informatiques essentiels pour l'organisation.

De plus, le Ministère a maintenu son rythme de renouvellement du parc micro-informatique en remplaçant 98 postes de table de même que 16 micro-ordinateurs portatifs, ce qui représente un taux de renouvellement annuel d'environ 28%. Finalement, le logiciel de suivi et de gestion du parc informatique acquis à la fin de l'année 2009-2010 a été installé avec succès. Ce logiciel a permis à l'équipe responsable du soutien bureautique d'améliorer le service à la clientèle, en colligeant les demandes dans un système unique, et au personnel en informatique de répondre efficacement et rapidement à ces demandes.

[9] Recueil de politique de gestion (11.2.2.6), C.T. 208747 du 9 mars 2010

PARTIE IV

Les exigences législatives et gouvernementales

1. Loi sur la fonction publique

Conformément aux dispositions de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), le Ministère applique les différents programmes et mesures pour favoriser l'accès à l'emploi des femmes, des communautés culturelles, des anglophones et des personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2010-2011. Au 31 mars 2011, le Ministère dispose d'un effectif total de 256 employés réguliers.

Tableau 15

Embauche totale au cours de la période 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	13	14	36	1
Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011				
Effectif régulier total (personnes):	**256**			

- Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement.
- Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels venant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Tableau 16

Taux d'embauche des groupes cibles 2010-2011

		Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées					
Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	13	1	0	0	0	1	7,7%
Occasionnel	14	1	0	0	0	1	7,1%
Étudiant	36	4	2	0	1	7	19,4%
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0,0%

Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2009-2010 dans le statut d'emploi.

Tableau 17

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2008-2009	27,2%	8,6%	35,5%	0,0%
2009-2010	0,0%	10,0%	1,9%	0,0%
2010-2011	7,7%	7,1%	19,4%	0,0%

Tableau 18

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2011		2010		2009	
Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	18	7,0%	17	6,7%	15	5,7%
Autochtones	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
Anglophones	3	1,2%	3	1,2%	4	1,5%
Personnes handicapées	2	0,8%	2	0,8%	2	0,8%

Tableau 19

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégorie d'emplois

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre		Nbre		Nbre		Nbre		Nbre		Nbre	
Communautés culturelles	0	0,0%	7	6,6%	5	7,4%	5	8,3%	1	25,0%	18	7,0%
Autochtones	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	1	0,4%
Anglophones	1	5,8%	1	1,0%	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	3	1,2%
Personnes handicapées	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	2	0,8%

Tableau 20

Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	8	11	24	1	44
Pourcentage	61,5%	78,6%	66,6%	100,0%	68,8%

Tableau 21

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	18	105	68	61	0	4	256
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	8	60	49	49	0	0	166
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	44,4 %	57,1 %	72,0 %	80,3 %	0,0 %	0,0 %	64,8 %

Tableau 22

Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	6	42 113,00 $
Cadres juridiques[10]	s. o.	s. o.
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	s. o.	s. o.
Total	**6**	**42 113,00 $**

[10] La reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.

2. Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le ministère du Tourisme accorde une importance particulière à la formation du personnel afin que celui-ci possède les compétences requises pour exercer ses fonctions.

Au cours de l'année financière 2010-2011, le Ministère a consacré 218 845 dollars au perfectionnement de son personnel. Cet investissement représente 1,3% de la masse salariale, dépassant ainsi l'objectif de 1% fixé dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

3. Loi sur les établissements d'hébergement touristique

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2), le Ministère a confié à trois mandataires la responsabilité de classifier les établissements d'hébergement touristique. Le Ministère exerce toutefois les activités d'inspection prévues par la Loi, notamment l'inspection des lieux d'accueil et des établissements d'hébergement touristiques ainsi que le dépistage de l'hébergement illégal.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) classifie les catégories d'établissements touristiques suivants: auberges de jeunesse, autres établissements d'hébergement, centres de vacances, établissements d'enseignement, établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme et villages d'accueil.

Le Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ) classifie les établissements de camping.

La Fédération des pourvoiries du Québec classifie les établissements de pourvoirie.

Des modifications ont été apportées à la Loi en juin 2009 et elles sont entrées en vigueur le 1er janvier 2011, en même temps que son règlement d'application. Ces améliorations ont été apportées en vue de résoudre des problèmes particuliers observés par l'industrie touristique et d'appuyer les efforts d'amélioration de la qualité et de la diversification de l'offre d'hébergement touristique.

Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissement.

Tableau 23

Répartition des établissements d'hébergement touristique par catégorie

		2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Établissement hôtelier	Nombre	1 971	1 951	1 913	1 875
	Unités	75 025	75 589	75 141	74 279
Gîte	Nombre	1 530	1 516	1 433	1 369
	Unités	5 495	5 428	5 132	4 891
Résidence de tourisme	Nombre	2 009	2 037	2 046	2 331
	Unités	8 954	9 288	8 903	9 031
Établissement d'enseignement	Nombre	34	30	29	30
	Unités	6 317	6 059	5 861	6 150
Village d'accueil	Nombre	17	13	11	10
	Unités	755	603	711	704
Auberge de jeunesse	Nombre	54	52	54	61
	Unités	2 566	2 469	2 348	2 563
Centre de vacances	Nombre	256	256	246	241
	Unités	27 572	27 279	24 746	24 015
TOTAL HÉBERGEMENT	**Nombre**	**5 871**	**5 855**	**5 732**	**5 917**
	Unités	**126 684**	**126 485**	**122 842**	**121 633**
Établissements de camping	Nombre	841	864	855	861
	Unités	107 286	109 218	109 875	111 489

Tableau 24

Nombre d'inspections

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Affichage du panonceau et du prix	251	134	178	125[1]
Requêtes et plaintes	129	139	94	41
Dépistage / Recherche et vérification			508	1 919
Total	**380**	**273**	**780**	**2 085**

[1] Depuis le 1er janvier 2011, l'affichage du prix n'est plus obligatoire et il ne fait donc plus l'objet d'une visite d'inspection.

4. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

En 2010-2011, le ministère du Tourisme a réalisé de nombreuses actions en vue de la participation sociale des personnes handicapées. D'abord, il a maintenu son soutien financier à l'organisme sans but lucratif Kéroul. Divers outils promotionnels ont d'ailleurs été conçus afin d'insérer dans le site Web promotionnel, bonjourquebec.com, des images montrant une personne handicapée ou à mobilité restreinte, y compris la mise en ligne d'une page particulière, « Tourisme et handicaps ».

Le partenariat avec Kéroul a permis de contribuer au financement du projet de La Route Accessible pour treize régions du Québec. À l'été 2010, une représentante du Ministère, accompagnée de délégués de Kéroul, a participé à la Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (TRANSED 2010), qui s'est déroulée à Hong Kong. En plus de recueillir de précieux renseignements sur les façons de faire ailleurs dans le monde, le Ministère et Kéroul ont profité de l'occasion pour présenter aux participants des quatre coins du monde leurs réalisations en matière de tourisme accessible.

5. Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics, annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

Quoique le ministère du Tourisme ne facture aucun service rendu aux citoyens, les revenus qui font l'objet d'une facturation de la part du Ministère consistent en des activités commerciales associées à la location d'espaces ou de publicité dans les centres Infotouristes. Les tarifs sont indexés annuellement selon la valeur du marché.

Pour 2010-2011, les revenus d'activités commerciales perçus par le ministère du Tourisme sont les suivants :

Revenus de location d'espaces :	577 568 $
Revenus d'affichage publicitaire :	255 208 $
Vente de divers articles de promotion :	64 582 $
Vente de services :	187 731 $

6. Politique linguistique

D'une manière continue, le ministère du Tourisme s'assure du respect de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration. En 2010-2011, des actions ont été menées pour bonifier le message d'accueil de la ligne 1 877 Bonjour, les hyperliens du site Web promotionnel du Ministère, bonjourquebec.com, et la langue d'affichage des panneaux de signalisation touristique.

7. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels est le secrétaire du ministère du Tourisme.

8. Demande d'accès aux documents

En 2010-2011, le Ministère a reçu 29 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Tableau 25

Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information	
Nombre de demandes	
Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	29
Demandes refusées en vertu des dispositions de la Loi	0
Demandes acceptées partiellement en vertu des dispositions de la Loi	0
Provenance des demandes	
Journaliste	17
Parti politique	2
Autres	10
Délai de traitement des demandes	
Délai moyen (jours)	14,8
Demandes traitées en 20 jours ou moins	23
Demandes traitées en plus de 20 jours	6

9. Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier, les documents et renseignements ciblés à l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ont été mis à jour et versés sur le site Web institutionnel du Ministère. Il s'agit de l'information relative aux ressources humaines, documentaires et financières de l'organisation.

Annexes

ANNEXE I

Lois et règlements relevant de la responsabilité de la ministre du Tourisme

1. L'application des lois et des règlements suivants relève de la responsabilité du ministère du Tourisme :

Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2)

Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1)
Règlement sur l'aide au développement touristique (c. A-13.1, r. 2)

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2)
Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (c. E-14.2, r. 1)

2. Les lois et les règlements suivants relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme :

Loi sur la Régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7)
Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 1)

Règlement sur les contrats d'achats et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 2)

Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires (c. R-7, r. 3)

Règlement sur les contrats de construction de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 4)

Règlement sur les contrats de services de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 5)

Règlement sur le mandat de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 6)

Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (L.R.Q., c. S-14.001)
Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société du Centre des congrès de Québec (c. S-14.001, r. 1)

Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (L.R.Q., c. S-14.1)
Règlement de régie interne de la Société du Palais des congrès de Montréal (c. S-14.1, r. 1)

ANNEXE II

États financiers du Fonds de partenariat touristique

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Résultats et solde du Fonds
(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2011	2010
REVENUS		
Contributions gouvernementales	**63 155 506 $**	66 184 041 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe sur l'hébergement	**43 349 856**	37 840 037
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	**22 500 000**	22 500 000
Activités en partenariat	**1 828 085**	2 446 859
Biens et services touristiques	**1 082 822**	999 411
	131 916 269 $	129 970 348 $
DÉPENSES DES ACTIVITÉS		
- Soutien au tourisme régional	**43 349 856 $**	37 840 037 $
- Programmes de subventions (note 3)	**34 228 580**	29 212 581
- Activités de promotion	**12 512 277**	17 617 902
- Opération du centre d'affaires électronique	**4 513 277**	4 143 073
- Représentation internationale	**3 967 647**	4 221 688
- Promotion commerciale	**2 956 605**	2 256 326
- Recherche et statistiques	**820 979**	546 660
- Renseignements touristiques	**621 849**	675 652
- Signalisation touristique	**492 844**	290 503
- Activités de communication	**183 101**	251 430
- Activités sectorielles	**123 368**	390 573
- Commercialisation des produits	**108 946**	123 154
- Programme de qualité	**102 968**	379 170
- Promotion du Québec aux Jeux olympiques de 2010	**(202)**	5 615 119
	103 982 095 $	103 563 868 $
MARGE BÉNÉFICIAIRE BRUTE	**27 934 174 $**	26 406 480 $
DÉPENSES D'OPÉRATION & D'ADMINISTRATION (note 4)	**24 682 327 $**	24 924 847 $
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**3 251 847 $**	1 481 633 $
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	**11 306 509 $**	9 824 876 $
SOLDE DU FONDS À LA FIN	**14 558 356 $**	11 306 509 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Bilan
(non vérifié)
au 31 mars

	2011	2010
ACTIF		
Actif court terme		
Encaisse (note 5)	**20 687 $**	26 382 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	**21 585 275**	23 806 108
Débiteurs (note 6)	**11 279 662**	9 375 453
Prêts (note 8)	**576 997**	497 907
Frais payés d'avance (note 7)	**232 195**	160 204
	33 694 816	33 866 054
Avances aux représentants internationaux (note 9)	**299 259**	230 961
Prêts (note 8)	**628 073**	1 003 700
Immobilisations (note 10)	**2 065 538**	3 149 533
TOTAL DE L'ACTIF	**36 687 686 $**	38 250 248 $
PASSIF		
Passif court terme		
Créditeurs et frais courus (note 11)	**16 122 046 $**	20 177 979 $
Revenus reportés (note 12)	**6 007 284**	6 448 238
Portion dette long terme échéant en deçà d'un an (note 13)	**0**	317 522
	22 129 330	26 943 739
Dette à long terme (note 13)	**0**	0
TOTAL DE PASSIF	**22 129 330 $**	26 943 739 $
SOLDE DU FONDS		
Solde engagé (note 14)	**5 263 613**	7 078 341
Solde disponible	**9 294 743**	4 228 168
	14 558 356	11 306 509
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DU FONDS	**36 687 686 $**	38 250 248 $

ENGAGEMENTS (note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Flux de trésorerie
(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2011	2010
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	**3 251 847 $**	1 442 637 $
Éléments sans incidence sur les liquidités:		
- Amortissement	**1 483 469**	1 571 673
- Provision pour prêts	**45 163**	(81 948)
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- Diminution (augmentation) des débiteurs	**(1 904 209)**	3 536 137
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	**(71 991)**	1 478 272
- Diminution (augmentation) des avances aux R.I.	**(68 298)**	14 172
- Augmentation (diminution) des créditeurs et frais courus	**(4 055 933)**	3 136 658
- Augmentation (diminution) des revenus reportés	**(440 954)**	(2 437 846)
	(1 760 906)	(8 659 755)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette long terme	**(317 522)**	(246 073) $
	(317 522)	(246 073) $
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Encaissement de prêts	**251 374**	461 726 $
Acquisitions d'immobilisations	**(399 474)**	(307 626) $
	(148 100)	154 100 $
Augmentation des espèces et quasi-espèces	(2 226 528)	8 567 782
Espèces et quasi-espèces au début	**23 832 490 $**	15 264 708
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	**21 605 962 $**	23 832 490 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la Loi sur le ministère du Tourisme (L. R. Q., c. M-31.2), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce fonds sont tenus par la ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement, à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Fonds utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière sont comptabilisés sur la base d'estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée, ainsi que tout changement subséquent, sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente, selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible. Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risques comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de leur utilisation.

		Taux
Mobilier et équipement		20%
Équipement de télécommunication et matériel informatique		33 1/3%
Améliorations locatives		10% et 20%
Centre d'affaires électronique:	- développement informatique	20%
	- matériel informatique	33 1/3%

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion de devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	2011	2010
Soutien au développement et à la promotion touristique :		
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	**12 406 675 $**	11 732 842 $
Aide stratégique aux projets touristiques	**1 298 886**	1 695 686
Ententes de partenariat régional en tourisme	**1 338 208**	703 244
Études	**64 000**	128 500
Structure de concertation	**11 938 004**	11 925 215
Congrès	**107 860**	103 683
Actions et outils de promotion et de commercialisation	**620 000**	553 400
Projets spécifiques	**4 496 358**	814 500
Attractions touristiques	**629 950**	689 000
Projets structurants	**713 801**	294 480
Signalisation touristique	**158 448**	405 92[illegible]
Développement des régions ressources	**20 590**	66 106
Ententes spécifiques	**0**	100 000
Programme d'aide à la stratégie des croisières	**435 800**	0
	34 228 580 $	29 212 581 $

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2011	2010
Traitements et avantages sociaux	**19 257 046 $**	19 335 446 $
Loyers	**2 717 522**	2 697 301
Communications, transport et messagerie	**908 475**	952 548
Amortissement des immobilisations	**526 054**	626 569
Fournitures et approvisionnements	**306 120**	339 855
Services professionnels et administratifs	**387 512**	449 477
Entretien et réparation	**351 910**	278 232
Intérêts sur la dette	**2 307**	22 062
Mauvaises créances	**78 339**	85 249
Autres dépenses	**147 042**	138 108
	24 682 327 $	24 924 847 $

5. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants :

	2011	2010
Encaisse	**20 687 $**	26 382 $
Avances au Fonds consolidé du revenu	**21 585 275**	23 806 108
	21 605 962 $	23 832 490 $

6. DÉBITEURS

	2011	2010
Comptes à recevoir	**8 573 342 $**	8 848 907 $
Apparentés	**2 706 320**	526 546
	11 279 662 $	9 375 453 $

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût puis ramenés à leur valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. Cette provision s'élève à 52 013 $ (24 180 $ au 31 mars 2010) .

7. FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance s'élèvent à 232 195 $ dont 12 643 $ sont libellés en devises étrangères (13 390 $ au 31 mars 2010).

8. PRÊTS

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

	2011	2010
Prêts	**1 827 618 $**	2 078 992 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	**622 548**	577 385
	1 205 070	1 501 607
Prêts échéant en deçà d'un an	**576 997**	497 907
	628 073 $	1 003 700 $

L'échéance de remboursement de ces prêts s'établit ainsi:

2011-2012	576 997
2012-2013	406 491
2013-2014	481 224
2014 -2015	238 457
2015 et subséquemment	124 449
	1 827 618$

9. AVANCES AUX REPRÉSENTANTS INTERNATIONAUX

Des avances permanentes ont été accordées aux représentants internationaux en guise de fonds de roulement pour leurs opérations à l'étranger. Ces avances étant remboursables à la fin des contrats, soit en 2012, elles ont été inscrites comme actif à long terme. Elles seront réévaluées à chaque année pour en ajuster le taux de change.

10. IMMOBILISATIONS

	2011			2010
	Coût ou valeur attribuée	Amortissement cumulé	Net	Net
Centre d'affaires électronique :				
- Développement informatique	**14 669 452 $**	**13 200 849 $**	**1 468 603 $**	2 235 066 $
- Logiciel	**84 444**	**84 444**	**0**	0
- Matériel informatique	**2 847 207**	**2 770 303**	**76 904**	17 453
- Travaux en cours	**0**	**0**	**0**	0
Améliorations locatives	**5 286 139**	**5 167 679**	**118 460**	260 528
Système d'information SGFCI	**321 378**	**321 378**	**0**	0
Système d'information CRM	**323 250**	**113 137**	**210 113**	274 763
Équipement de télécommunication	**741 340**	**654 637**	**86 703**	227 761
Logiciels et matériel informatique	**3 434 289**	**3 332 571**	**101 718**	130 567
Mobilier	**739 553**	**736 516**	**3 037**	3 395
	28 447 052 $	**26 381 514 $**	**2 065 538 $**	3 149 533 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 957 415 $ (945 103 $ au 31 mars 2010)

11. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2011	2010
Comptes à payer	**15 196 076$**	18 570 296$
Apparentés	**925 970**	1 607 683
	16 122 046$	20 177 979$

12. REVENUS REPORTÉS

Les revenus reportés sont des sommes allouées à des fins spécifiques mais non décaissées en fin d'exercice. Pour la plupart, les projets sont autorisés, les engagements sont pris, les ententes sont signées et les débours seront effectués lorsque les conditions seront remplies.

13. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Fonds consolidé du revenu		
Avances (programmes d'aide à l'investissement) sans intérêt, remboursables selon les modalités de remboursement prévues aux ententes conclues avec les bénéficiaires de l'aide, échéant en 2012	**0$**	98 650$
	0	98 650
Société immobilière du Québec – Billets		
Remboursable par versements mensuels de 1 504 $ incluant capital et intérêts au taux de 4.69 % échéant le 30 septembre 2010	**0**	8 900
Remboursable par versements mensuels de 18 137 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	**0**	209 972
	0	218 872
	0	317 522
Versements échéant en deçà d'un an	**0**	317 522

14. SOLDE DU FONDS

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

Le Fonds s'est engagé à verser un montant de 5 263 613 $ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2016 pour 9 854 611 $, dont 406 325 $ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

Seules les obligations pour lesquelles le Fonds a un réel engagement dont il ne peut se soustraire sont présentées.

2011-2012	9 398 408
2012-2013	323 760
2013-2014	132 443
2014 -2015	0
2015-2016	0
	9 854 611 $

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec l'Assemblée nationale, les personnes désignées par cette dernière, les ministères, les fonds ainsi qu'avec les entreprises qui sont sous le contrôle du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 909 119 $ (909 375 $ en 2010). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladies et vacances
Les modifications de conventions comptables du gouvernement ont entraîné une réduction de la dépense de l'année financière relative aux congés de maladies et vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds. Cette réduction de dépense se chiffre à 197 576 $ (447 318 $ au 31 mars 2010).

18. INSTRUMENTS FINANCIERS

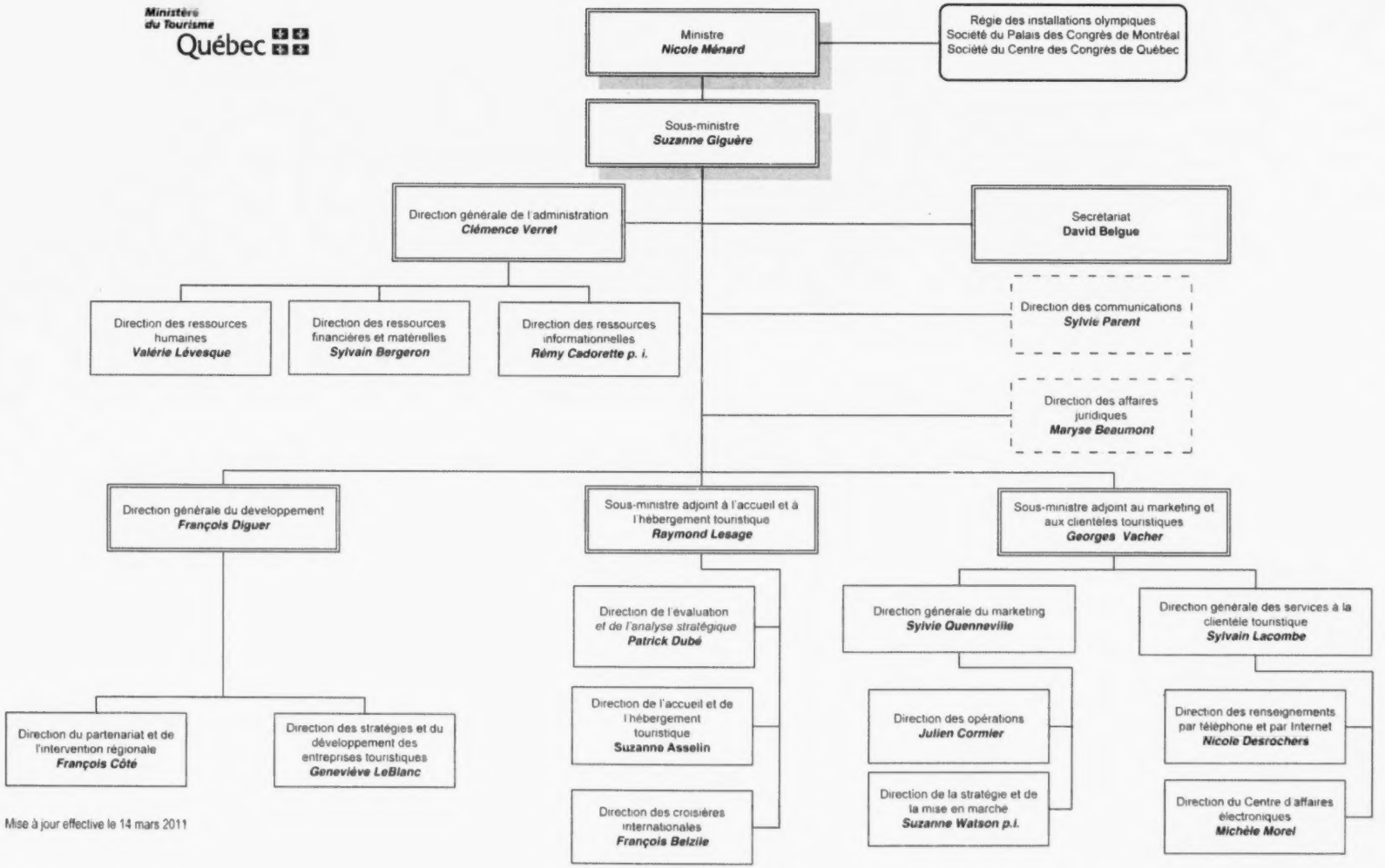
Risque de crédit
L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change
Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

ANNEXE III

Organigramme du ministère du Tourisme

Ministère du Tourisme Québec



Mise à jour effective le 14 mars 2011

ANNEXE IV

Suivi du Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

La présente reddition de comptes pour l'exercice 2010-2011 est fondée sur les objectifs du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère.

Objectif gouvernemental Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre		
Objectif organisationnel Amener le personnel à appliquer la démarche de développement durable dans ses activités		
	Geste	**Suivi**
Action Mettre en œuvre des activités de promotion contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique	Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de communication, dont, notamment, un bulletin d'information et des sessions de formation sur le développement durable et le développement durable du tourisme	Action poursuivie
Indicateurs Pourcentage du personnel sensibilisé Pourcentage du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans ses activités régulières		
Cibles 80% du personnel aura été sensibilisé d'ici 2011 50% du personnel aura acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans ses activités régulières d'ici 2013		
Résultats de l'année	Un plan de communication a été rédigé, qui prévoit, entre autres, l'insertion d'une section « Développement durable » dans l'intranet ministériel. Cette section présente la démarche gouvernementale et définit la notion de développement durable, et en particulier celle de tourisme durable. Les articles publiés depuis 2009 y figurent ainsi que les manchettes concernant des activités importantes : le Défi Climat, le Projet climatique et l'enquête de l'organisme Mobili. sur les habitudes de déplacement du personnel du Ministere.	

Objectif gouvernemental Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec		
Objectif organisationnel Perfectionner l'expertise ministérielle en développement durable du tourisme		
	Gestes	**Suivi**
Action Mettre en œuvre des activités de veille permettant de dresser des bilans des connaissances et de concevoir des mesures d'accompagnement-conseil	Assurer, en partenariat, la veille sur l'état de la recherche en tourisme durable Déterminer les pratiques les plus porteuses (mesures d'accompagnement) pour l'industrie québécoise à partir de bilans des connaissances Évaluer l'incidence du Symposium sur le développement durable	Action poursuivie
Indicateur Nombre d'activités réalisées		
Cible Avoir acquis une expertise permettant l'accompagnement		
Résultats de l'année	Une enquête a été menée auprès des entreprises touristiques afin d'évaluer le degré de connaissance du développement durable. Les résultats de l'enquête permettront d'alimenter la réflexion sur les paramètres d'accompagnement de l'industrie. Étant donné la participation du Ministère à l'ébauche du référentiel BNQ 21000, le personnel professionnel du Ministère a bénéficié d'une présentation de l'état d'avancement de ce référentiel à l'été 2010.	

Objectif gouvernemental		
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition éco-responsable au sein des ministères et organismes gouvernementaux		
Objectif organisationnel		
Soutenir la mise en place de pratiques écoresponsables au sein du Ministère		
	Gestes	**Suivi**
Action Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	Adoption d'un cadre de gestion environnementale	Action commencée
Indicateur État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable		
Cible Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Ensemble des mesures adoptées d'ici 2013 devant contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Ensemble des pratiques d'acquisition écoresponsable adoptées d'ici 2013		
Résultats de l'année	Le Ministère s'est engagé pour une deuxième année (printemps 2011) dans l'activité Défi Climat. Par ailleurs, les travaux entourant le cadre de gestion environnemental ont commencé.	

Objectif gouvernemental		
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières		
Objectif organisationnel		
Rendre conditionnel le financement des projets relatifs au tourisme à la prise en considération des principes de développement durable		
	Gestes	**Suivi**
Action Mettre en œuvre des pratiques et des activités du Guide gouvernemental sur le financement responsable	Participer aux activités du Groupe de travail sur le financement responsable Élaborer une démarche ministérielle d'analyse et de soutien (guide) sous l'angle de la démarche de développement durable	Action poursuivie
Indicateur Degré d'avancement		
Cible À déterminer consécutivement à la parution du guide gouvernemental		
Résultats de l'année	L'adaptation du *Guide gouvernemental sur le financement responsable* s'est concrétisée par l'élaboration d'un troisième outil de soutien à l'entreprise, le *Guide pratique en développement durable pour les entreprises touristiques*. Ce document décline les principes de développement durable en activités concrètes pour les entreprises afin de les aider à prendre le virage du développement durable. La participation du Ministère au suivi de l'objectif 9 de la Stratégie gouvernementale de développement durable lui a permis de privilégier l'angle de la responsabilité sociale pour caractériser l'aspect développement durable de ses programmes.	

Objectif gouvernemental		
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle		
Objectif organisationnel		
Perfectionner le capital humain et assurer la pérennité de ce capital au sein du Ministère		
	Gestes	**Suivi**
Action Concevoir une approche de gestion durable des ressources humaines au sein du Ministère	Adapter la démarche de développement durable aux pratiques de gestion des ressources humaines en privilégiant le perfectionnement des capacités d'innovation et d'engagement des personnes	Action non commencée
Indicateur Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cible 2012		
Résultats de l'année	Aucun résultat pour l'exercice 2010-2011	

Objectif gouvernemental Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables		
Objectif organisationnel Favoriser le perfectionnement du capital humain et assurer la pérennité de ce capital dans l'industrie		
	Gestes	**Suivi**
Action Élaborer une approche de gestion durable des ressources humaines en partenariat avec les intervenants du milieu	Création de la Table de concertation en ressources humaines en tourisme, qui a pour mandat de trouver des solutions concertées visant à attirer, recruter, perfectionner et fidéliser du personnel de qualité dans l'industrie	Action non commencée
Indicateur Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cible 2013		
Résultats de l'année	Cet objectif a été repris par un comité interministériel dirigé par le ministère du Tourisme. Son mandat consiste à partager l'information stratégique, à reconnaître au sein des différents ministères et organismes gouvernementaux les actions à entreprendre afin de favoriser la croissance de l'industrie touristique et à favoriser des stratégies porteuses.	

Objectif gouvernemental Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux		
Objectif organisationnel Intégrer la perspective du développement durable dans l'accompagnement des entreprises et des organismes municipaux		
	Gestes	**Suivi**
Action Établir et mettre en œuvre les dispositions du plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement-conseil des organismes municipaux et régionaux et des entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial	Conception d'outils d'information et de sensibilisation pour les acteurs de l'industrie touristique et des organismes municipaux	Action poursuivie
Indicateur Nombre d'entreprises et d'organismes municipaux ayant été informés sur le tourisme durable Nombre d'actions mises en œuvre auxquelles participe le ministère du Tourisme		
Cible Avoir mis en œuvre d'ici 2013 l'ensemble des actions auxquelles participe le Ministère		
Résultats de l'année	Le Ministère a participé au cours de 2010-2011 aux travaux des deux tables interministérielles consacrées à l'élaboration des deux plans d'action gouvernementaux pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux. En particulier, il a collaboré aux travaux menés par des membres de la Table d'accompagnement conseil sur les entreprises privées (TACEP) visant la sensibilisation des entreprises au développement durable par la mise en ligne d'une page Web spéciale sur les sites respectifs du MDEIE et du MDDEP.	

Motifs justifiant que certains objectifs de la Stratégie gouvernementale n'ont pas été retenus dans le premier Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

Objectifs étrangers à la mission, aux mandats et aux compétences du MTO

Objectifs de la Stratégie gouvernementale

2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.
8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15. Accroître le niveau de vie.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Objectifs pris en considération indirectement par les objectifs du Plan d'action

Objectifs de la Stratégie gouvernementale	Objectifs du Plan d'action
10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.	5
23. Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.	2, 3, 7
25. Accroître la prise en considération des préoccupations des citoyens dans les décisions.	2, 5
28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.	6

Contribution indirecte du Plan d'action à certains objectifs stratégiques

Objectifs de la Stratégie gouvernementale	Objectifs du Plan d'action
4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	2, 3
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.	2, 4
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.	3, 4, 5
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux afin d'inscrire la production et la consommation de produits et services dans une perspective de développement durable	3, 4, 5
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	2, 3
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.	2, 3
22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.	2, 5
24. Accroître l'engagement des citoyens dans leur communauté.	2, 5

Tourisme
Québec